

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ**

**Т. Ф. Матвійчук**

# **КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

**Навчально-методичний посібник**

**Львів 2018**

УДК 159.964.21(075.8)

М 33

Рецензенти:

Руденко Л. А. – професор кафедри практичної психології та педагогіки Львівського державного університету безпеки життєдіяльності, доктор педагогічних наук, старший науковий співробітник.

Баклицька О. П. - кандидат психологічних наук, доцент кафедри педагогіки та психології Львівського державного університету фізичної культури.

Рекомендовано до друку рішенням вченої ради Львівського державного університету фізичної культури (протокол № 5 від 13.02. 2018р.)

Матвійчук Т. Ф.

Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. – Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.

**ISBN 978-617-7617-10-4**

Навчально-методичний посібник підготовлений відповідно до розробленої програми курсу «Конфліктологія» і відображає основні сучасні теоретичні і практичні підходи до проблеми конфліктів різних рівнів та видів. У ньому вміщено теоретичні, практичні та методичні матеріали для проведення аудиторних занять і самостійного вивчення курсу студентами. Також у посібнику є короткий словник конфліктологічних термінів та список рекомендованої літератури.

Навчально-методичний посібник «Конфліктологія» призначений для викладачів і студентів.

**ISBN 978-617-7617-10-4**

**УДК159.964.21(075.8)**

© Матвійчук Т.Ф., 2018  
© ЛДУФК, 2018

**ЗМІСТ**

<b>ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА</b>	4
<b>НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ ПЛАН</b>	7
<b>ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:</b>	
<i>Анотація лекційних занять</i>	8
<i>Завдання до проведення практичних занять</i>	25
<b>ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ</b>	30
<b>ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ</b>	31
<b>СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ</b>	38
<b>ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ</b>	41
<b>ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ</b>	42
<b>ДО СКЛАДАННЯ ЗАЛІКУ</b>	
<b>ГЛОСАРІЙ</b>	44
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	68

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів напряму «Сфера обслуговування» спеціальності 242 «Туризм».

Предметом вивчення дисципліни є конфлікт та його форми. Конфлікт (від латинського *conflictus*) означає «зіткнення». Сутність конфлікту не лише у виникненні суперечностей, не лише у зіткненні інтересів, скільки у способі їхнього вирішення та в характері зіткнення.

Конфлікт - найбільш гострий спосіб вирішення суперечностей, які виникають в процесі взаємодії. Він полягає в протидії суб'єктів конфлікту й зазвичай супроводжується негативними емоціями. Конфліктологія вивчає теорію і практику попередження та вирішення конфліктів. Це прикладна наукова дисципліна, що вимагає спеціальних знань, навичок з урегулювання конфліктів та, відповідно, спеціальної підготовки.

Об'єкт науки конфліктології - комплексне вивчення конфліктів у цілому: в мистецтвознавстві, історії, педагогіці, політології, правознавстві, соціології, а також у туризмознавстві. Фахівцям доводиться працювати в різних умовах, нерідко екстремальних. Неправильний вихід з тієї чи іншої конфліктної ситуації може нерідко вартувати життя і здоров'я – як власного, так і оточуючих. Тому необхідність вивчення конфліктології є очевидною.

Предметом конфліктології є загальні закономірності виникнення, розвитку і завершення окремих конфліктів (внутрішньоособистісних, сімейних, трудових, міжнародних, міжетнічних тощо).

Взагалі конфлікт варто розглядати як тип складної ситуації. Складна ситуація - це взаємодія особистості з середовищем в процесі діяльності. Вона характеризується: наявністю складної обстановки, активністю мотивів особистості, рішенням щодо ступеня відповідності між вимогами до роботи (діяльності) людини та її можливостями. Звичайно, все це викликає стан психічної напруги як реакцію особистості на труднощі.

Міждисциплінарні зв'язки: Конфліктологія є досить молодою науковою дисципліною. Конфліктологія використовує емпіричні дані, концептуальні основні теоретичні моделі як самостійні, так і будь-якої іншої науки, методи і способи, які дозволили б поглиблювати вивчення конфліктів.

Найбільш тісно сучасна конфліктологія пов'язана із соціологією, що вивчає суспільну думку щодо різних проблем суспільства, робить стосовно них власні висновки, а також простежує наслідки цих явищ для суспільства.

Конфлікти завжди пов'язані з боротьбою інтересів людей або їх поглядів, в котрих значну роль відіграє психологічний фактор. Через цикл психологічних дисциплін конфліктологія робить глибоке осмислення проблемних ситуацій, протиріч, драм і трагедій, сприяє більш умілій поведінці з опонентами, пошуку психологічних резервів особистості для запобігання проблемних ситуацій, а також виходу з них або їх розв'язанню, якщо конфлікт вже розпочався.

Психодіагностика допомагає конфліктології проводити дослідження з питань прогнозування конфліктів. Психокорекція, психотерапія, психологічне консультування допомагають налагодити взаємини всередині груп, а також і на міжособистісному рівні. Велике значення має досвід психологічної науки в питаннях розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

Сфера взаємозв'язку конфліктології з педагогічними науками міститься в процесі виховання дитини як особистості і майбутнього активного учасника суспільного життя, а також в наявності педагогічного такту в ході розв'язання різних проблемних ситуацій.

Історія, філософія і сучасна філософська думка сформулювали загальні принципи розуміння конфлікту як найгострішої форми виявлення протиріччя, як зіткнення і взаємодії протилежностей.

Зв'язок з циклом математичних наук, насамперед, із прикладною математикою, представляється у вигляді абстрактних математичних моделей, які можна інтерпретувати на реальних об'єктах.

Зв'язок конфліктології з циклом правових наук полягає в тому, що вони стверджують принципи і норми, права й обов'язки, у рамках яких має знаходитися людина, група і все суспільство.

Цикл історичних наук дає конфліктології багатий і різноплановий матеріал для аналізу політичних, соціальних, військових та інших конфліктів у суспільстві.

Зв'язок культурно-мистецтвознавського циклу з конфліктологією полягає у тому, що саме культура і мистецтво посідають чільне місце в духовній сфері життя людини, впливають на формування несхожості і протилежності життєвого укладу людини, які, у свою чергу, стають джерелом безперервної низки конфліктних ситуацій у суспільному житті.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістовних модулів:

1. Основні засади конфліктології.
2. Теорія та практика розв'язання конфліктів.

Метою викладання навчальної дисципліни «Конфліктологія» є озброїти майбутнього фахівця у галузі туристичної діяльності сучасними теоріями з конфліктології, розвинути вміння застосовувати їх у профілактиці та розв'язанні конфліктів.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Конфліктологія» є навчити студента працювати з інформацією конфліктологічного характеру; навчити здійснювати накопичення, обробку та аналіз такої інформації; навчити працювати з відповідними джерелами інформації; зацікавити студента та спонукати його до подальшого поглиблення в основах конфліктології.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні *знати*:

- основні теоретичні підходи до визначення сутності та складових конфлікту;
- типологію конфліктів;
- причини виникнення і розвитку конфлікту.

вміти:

- проводити аналіз конфлікту з позицій різних теоретичних підходів у конфліктології;
- попереджати і конструктивно розв'язувати конфлікти в основних сферах життєдіяльності людини (в трудовому колективі, сім'ї, міжетнічних відносинах і соціально-політичній сфері) тощо.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 45 годин / 1,5 кредитів ECTS.

### **НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН**

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	Усього	у тому числі			Усього	у тому числі		
		Лекції	Практичні	Самостійна робота.		Лекції	Практичні	Самостійна робота
Тема 1. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту.	<b>6</b>	2	2	2	<b>5</b>			5
Тема 2 Динаміка конфлікту і механізм його розвитку.	<b>6</b>	2	2	2	<b>5</b>	1	1	3
Тема 3. Класифікація конфліктів.	<b>5</b>	2	2	1	<b>6</b>	1	1	4
Тема 4. Сфери розгортання конфліктів.	<b>6</b>	2	2	2	<b>6</b>	1	1	4
Тема 5. Керування конфліктами.	<b>6</b>	2	2	2	<b>7</b>		1	6
Тема 6. Засоби вирішення конфліктів.	<b>6</b>	2	2	2	<b>6</b>	1		5
Тема 7. Технології попередження конфліктів.	<b>4</b>		2	2	<b>6</b>			6
Тема 8. Профілактика конфліктів в організаціях.	<b>6</b>	2	2	2	<b>4</b>			4
<b>Усього годин</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

## **ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Анотація лекційних занять**

#### **Тема 1.**

#### ***Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту.***

Предметом конфліктології є ідеальна модель конфліктної взаємодії, теорія, основою якої виступає понятійний апарат з його центральною ланкою - категорією конфлікту. Об'єктом конфліктології є саме соціальне життя, вся нескінченна розмаїтість реальних конфліктів, якими наповнене минуле і сучасне суспільне життя. Базові категорії: конфлікт, протиріччя, зіткнення, протистояння, дилема, дезінтеграція, боротьба, аномалія.

Методологічний арсенал конфліктології складається з методологічних принципів, загальнонаукових дослідницьких підходів і спеціальних методів. Методологічні принципи: діалектичного розвитку; всезагального зв'язку; діалектичної єдності теорії, експерименту і практики; системності; історизму; об'єктивності. Спеціальні методи: функціональний, структурно-функціональний; аксіологічний; ресурсно-ціннісний; біхевіористичний; факторного аналізу; статистичного аналізу; порівняльно-правовий; математичний та «ігровий»; методи і технології управління конфліктними ситуаціями і та. ін.

Міжпредметні зв'язки конфліктології із: соціологією, циклом психологічних дисциплін, педагогічними науками, історією та філософією, циклом математичних, правових, історичних, культурно-мистецтвознавських наук.

Становлення конфліктології як самостійної науки від античної епохи (Геракліт Ефеський, Платон, Аристотель), епохи Середньовіччя (Ф. Аквінський, Е. Роттердамський), період Нового часу (Т. Гоббс, Ф. Бекон, Г. Гегель, Ч. Дарвін, Л. Гумплович, Ж-Ж. Руссо, І. Кант), XIX століття (К. Маркс, В. Самнер, Г. Зіммель, М. Вебер), середини XX ст. (Р. Дорендорф, Л. Козер,



Т. Парсонс, Е. Мейо, К. Боулдінг, З. Фрейд, К. Юнг, Е. Берн), середини 50-х років ХХ ст., у пострадянський період до сьогодні.

**Природа конфлікту.** Конфлікт - феномен соціального явища. Розвиток суспільства це складний процес зародження, розвитку і розв'язання різноманітних протиріч. Соціальний конфлікт - боротьба соціальних спільнот з протилежними інтересами за домінування або підвищення свого соціального статусу. Суперечності виникають в результаті виникнення нерівності статусів у соціальній системі, коли в системі створюються штучні перешкоди, що не дозволяють представникам нижчих статусів одержувати вищі статуси, тобто про фактичну соціальну нерівність.

**Предмет конфлікту** це об'єктивно існуюча або уявна проблема, яка стала причиною розбіжності між сторонами. **Об'єкт конфлікту** це матеріальні або духовні цінності, оволодіти якими прагнуть обидві сторони конфліктів. **Суб'єкт соціального конфлікту** це великі соціальні утворення.

**Структурна модель конфлікту.** Процес конфлікту складається з структурних елементів, взаємопов'язаних між собою де кожен з них відіграє достатню і самостійну роль. Схema конфлікту: конфліктна ситуація - інцидент - конфлікт. Елементи структури конфлікту: сторони конфлікту; зона розбіжності; уявлення про ситуації; мотиви конфліктів; дії сторін конфлікту.

**Границі конфліктів:** часові, просторові, суб'єктні, внутрішньосистемні.

**Функції конфліктів** поділяють на дві групи щодо основних сфер громадського життя - матеріальні і духовні. Матеріальна функція виявляється в тому, що різноманітні конфлікти пов'язані з економічною стороною життя суспільства. Духовна функція конфлікту виявляється у вигляді стимулятора швидких і важливих змін в духовній сфері суспільства.

## ***Тема 2.***

### ***Динаміка конфлікту і механізм його розвитку.***

Суб'єктивні й об'єктивні причини конфліктів. Об'єктивні причини це ті обставини, які своєю появою або існуванням сприяють появі причин, що викликали зіткнення інтересів. Об'єктивні причини є причинами виникнення передконфліктних обставин, що, у свою чергу, є об'єктивним компонентом передконфліктної ситуації. Суб'єктивні причини це психологічні особливості сторін, що впливають на вибір конфліктного способу вирішення спірних питань.

Соціально-психологічні причини: недостатня інформація, втрата чи її відсутність; незбалансованість рольових відносин між людьми; розбіжність позицій викликана нереальними розбіжностями; розходження способів оцінки різними сторонами результатів діяльності один одного.

Особистісні причини конфліктів: суб'єктивна оцінка поведінки партнера як неприпустима для іншої сторони; нездатність або незнання способів виходу з конфліктних ситуацій; нерозуміння емоційного стану людини, її здатності до емпатії; завищений рівень домагань, самооцінки; акцентуації характеру.

Мотивація в конфлікті - це спонукання до вступу в конфлікт для задоволення своїх потреб, сукупність внутрішніх і зовнішніх умов, що можуть викликати конфліктну активність суб'єкта.

Етапи і фази конфлікту. Перший етап - зародження об'єктивної проблемної ситуації майбутнього конфлікту. Другий етап - процес усвідомлення суб'єктом об'єктивної проблемної ситуації. Третій етап - спроба вирішення конфліктної ситуації неконфліктними способами. Четвертий етап - конкретні дії, що спрямовані на реалізацію своїх інтересів обома сторонами і які в результаті мали негативні наслідки.

Інцидент - дії, зіткнення, що носять явно непримиренний характер. Перша група інцидентів - випадкові, вони більшою мірою залежать від зовнішнього фактору впливу на розвиток конфліктної ситуації. Друга група випадкових інцидентів пов'язана з суб'єктивним фактором - з цілеспрямованою діяльністю третіх осіб, зацікавлених в ескалації конфліктного протистояння.

Ескалація це період фази відкритого протистояння. В умовах ескалації кожні наступні дії однієї із сторін стають більш руйнівними щодо інтенсивності ніж попередні. Конфлікт переходить від суперечки аргументів до безапеляційних претензій, до особистісних звинувачень і навіть фізичних дій.

Поводження людей у конфліктах. Конфліктуючі сторони це суб'єкти конфлікту, сукупність учасників, які реалізують активні дії один проти одного. Біполярні конфлікти - беруть участь, як мінімум, дві конфліктуючі сторони. Протидіючі сторони - ключова частина конфлікту, із зникненням однієї зі сторін конфлікт припиняється. Ініціатор – суб'єкт, що ініціює конфлікт. Група підтримки це особи або організації, що відкрито або таємно виступають на підтримку однієї з конфліктуючих сторін. Організатор - це особа, група або інституція, що планує конфлікт, його розвиток, враховує ресурси, формує сили протистояння, розглядає різні шляхи досягнення висунутих цілей. Посередники і судді беруть участь у конфлікті, з принципово іншими цілями, ніж в інших учасників.

На прийняття рішень у виборі стратегії поведінки в конфлікті впливають ситуаційні та особистісні фактори.

Конфліктна поведінка - це чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної зі сторін і на обмеження інтересів опонента.

Стратегія поведінки в конфлікті це орієнтація його суб'єкта на певні форми поведінки в конкретній ситуації протиборства. Існують такі стратегії: суперництво, співробітництво, компроміс, пристосування, ухилення,

### ***Тема 3.***

#### ***Класифікація конфліктів.***

Класифікація конфліктів в залежності від конфліктуючих сторін: міжіндивідуальні конфлікти, міжгрупові конфлікти, які поділяються на: а) групи інтересів; б) етнонаціонального характеру; в) групи соціального формування, конфлікти між асоціаціями, партіями, внутрішньо- і

міжінституціональні, між секторами суспільного поділу праці, між державними закладами, між культурами і типами культур.

Класифікація щодо способу вирішення - насильницький та ненасильницький; щодо природи виникнення - політичні, соціальні, економічні; щодо рівня його прояву - відкритий та закритий; щодо напрямку діяльності - горизонтальний та вертикальний; залежно від потреб, - інтереси, погляди.

Класифікація конфлікту за кількістю задіяних в конфлікті: внутрішньоособисті конфлікти; міжособисті конфлікти; міжгрупові конфлікти.

Внутрішньоособистий конфлікт - це стан структури особистості, коли в ній одночасно присутні суперечливі мотиви, потреби та інтереси, ціннісні орієнтири, які вона в даний момент не може самостійно вирішити.

Спираючись на психологічний аспект внутрішньоособистих конфліктів, виділяють три їх види: потреб; між потребою і соціальними нормами; соціальних норм.

Класифікація внутрішньоособистих конфліктів за ціннісно-мотиваційною сферою особистості: мотиваційний конфлікт, моральний конфлікт; конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності; рольовий конфлікт; адаптаційний конфлікт; конфлікт неадекватної самооцінки; невротичний конфлікт.

Причини внутрішньоособистого конфлікту поділяють на три види: внутрішні причини, що кореняться в суперечностях самої особистості; зовнішні причини, обумовлені положенням особистості в конкретній соціальній групі; зовнішні причини, обумовлені положенням особистості в суспільстві.

Міжособистий конфлікт - відкрите зіткнення людей у процесі взаємовідносин чи спільної діяльності, що виявляються у вигляді протилежності цілей у конкретній ситуації і є несумісними.

Конфліктогени у міжособистих конфліктах розподіляють на три групи: прагнення до верховенства; прояв агресивності; прояв егоїзму.

Стили поведінки в міжособистих конфліктах: ухилення, протиборство, пристосування, співробітництво й асертивна поведінка.

Міжгруповим конфліктом вважають протидії між групами людей, а також між окремими представниками цих груп.

Мотиваційний, ситуаційний і когнітивний підходи міжгрупових конфліктів.

Фактори впливу групи на індивіда, що деформують його поведінку: Соціальна фасилітація; соціальні лінощі; деіндивідуалізація; групова поляризація; огруплення мислення; груповий фаворитизм; конформізм групового рішення.

Природа і механізми міжгрупової ворожості. Механізми виникнення міжгрупових конфліктів.

Форми конфліктів між індивідом і групою: керівник - колектив; рядовий член колективу - колектив; лідер - група.

#### ***Тема 4.***

#### ***Сфери розгортання конфліктів.***

Рольові конфлікти. Члени групи виконують у процесі групових дій різні функції, що називаються ролями. Кожен учасник у групі має свій шлях, свою роботу, але в той же час зіштовхується з іншими. В умовах групи необхідно рахуватися з іншими, адже усі разом працюють над реалізацією однієї загальної мети.

Поняття політичного конфлікту визначає боротьбу за вплив у системі політичних відносин за доступ до прийняття загальнозначущих рішень, за монополію своїх інтересів і визнання їх суспільно необхідними, тобто за все те, що становить зміст влади і політичного панування. Типологія політичних конфліктів:

1. З точки зору зон і галузей їх виявлення — це зовнішньо- і внутрішньо-політичні конфлікти.
2. За ступенем радикалізації виділяють обмежені і радикальні конфлікти.
3. Політичні конфлікти можна розділити за ознакою політичного поля.

4. За часовими характеристиками їх можна розділити як тривалі і короткочасні.

5. За ознакою об'єктивності подій.

Способи і шляхи примирення сторін: компроміс на основі збереження позицій; примирення на основі насильства.

Соціальний конфлікт. Конфлікти в соціальній сфері є наслідком суспільних відносин, що з різних причин не збігаються.

Сімейні конфлікти. Причини сімейних конфліктів завжди багатогранні, надзвичайно заплутані, мають складну і тривалу причину і вимагають індивідуального підходу. Основні періоди, коли виникають серйозні зміни, здатні викликати конфліктні ситуації: адаптаційний; поява дітей; вікові трансформації в сімейних відносинах.

Етнонаціональний конфлікт. Міжнаціональні конфлікти - форма міжгрупового конфлікту, в якому групи з протилежними інтересами відрізняються за етнічними ознаками. Протистояння здійснюється за принципом «ми - вони», «свої - чужі» за етнічною ознакою.

Теоретичні підходи, які пояснюють причини появи етнонаціональних конфліктів: соціологічний; соціально-економічний; політологічний.

Динаміка етнонаціонального конфлікту має послідовні стадії: латентний період; відкрита стадія; стадія ескалації.

Міжконфесійні конфлікти. Релігійний конфлікт - це зіткнення і протидія між носіями релігійних цінностей, яка обумовлена відмінностями в їх світобаченні, уявленнях і ставленні до Бога, різною участю в релігійному житті.

Аспекти релігійного конфлікту: ідеологічний, історичний. Відмінності, які об'єктивно вступають в протиборство і можуть бути вирішені тільки через конфлікт: догматичні, церковно-організаційні, обрядові, місіонерські, політичні, моральні.

Конфлікт культур і духовних цінностей. Культуру прийнято розглядати матеріальну і духовну. Різноманіття сфер матеріальної і духовної діяльності, а так само їх результатів, дозволяє говорити про різноманітність світу культур.

Подібне різноманіття створює об'єктивну базу для численних зіткнень і суперечностей, особливо коли йдеться про групову солідарність представників однієї культури. Саме групова солідарність і стає основним чинником прояву агресії.

Конфлікти цінностей бувають: між свободою і рівністю, справедливістю і нерівністю, колективізмом і індивідуалізмом, ксенофобією і відвертістю до світу, демократією і авторитаризмом. Конфлікт культур - це насильство, яке не знає страху смерті: людина будь-якої культури при загрозі її втрати втрачає сенс свого існування.

Юридичний конфлікт це протиборство суб'єктів, які мають протилежні (несумісні) інтереси. Юридичний конфлікт в його «чистому» вигляді представляють як протиборство суб'єктів права з приводу використання, порушення або тлумачення правових норм.

Види юридичних конфліктів: змішаний або перехідний, когнітивний, «помилковий». Вид закінчення юридичних конфліктів: згасання, вирішення, врегулювання, скасування, переростання.

Економічний конфлікт це протиборство суб'єктів соціально-економічних відносин з приводу дефіциту економічних ресурсів, для подолання якого необхідно використовувати економічні, соціальні або політичні способи.

Предметом в економічному конфлікті є об'єктивно існуюча або представлена проблема, заради якої сторони вступають в боротьбу. Об'єктом економічного конфлікту можуть стати ринки збуту, споживачі, фінанси, заробітна платня, тобто все, що має відношення до ринку.

Трудовий конфлікт, як різновид економічного конфлікту, - це зіткнення інтересів, думок і оцінок між представниками різних груп з приводу трудових відносин.

Види індивідуально трудових конфліктів: конфлікти, що виникають між працівником і адміністрацією підприємства, установи, організації з питань встановлення нових або змінення існуючих умов праці, ще не урегульовані трудовим законодавством або іншими нормативними актами про працю;

конфлікти, що виникають між суб'єктами трудових відносин з питань вживання вже діючих нормативних актів про працю.

### **Тема 5.**

#### ***Керування конфліктами.***

Сутність керування конфліктами та їх діагностика. Проблеми врегулювання конфліктів являють собою окрему частину сфери керування проблемними соціальними процесами. Керування конфліктами є цілеспрямованим впливом на процеси конфліктних взаємодій, що має метою забезпечення конструктивного вирішення проблем, які стали предметом конфлікту. Система принципів, які визначають характер і ефективність керування конфліктами: принцип об'єктивності; принцип конкретно-історичного підходу; принцип плюралізму; принцип гласності; принцип демократичності.

Технологічні підходи, які використовуються в конфліктному менеджменті: легалізація конфліктів; легітимізація конфліктів; інституалізація конфлікту; раціоналізація конфліктів.

Процедура діагностики конфлікту може вміщати такі дії:

- а) опис явних ознак прояву;
- б) виявлення рівня розвитку конфлікту;
- в) виявлення причин конфлікту і його природи (об'єктивна або суб'єктивна); вимірювання інтенсивності протистояння;
- г) виявлення сфери поширення конфлікту.

Методи регулювання конфліктів. Регулювання - це окрема форма вирішення конфліктів, яка полягає в тому, що в усуненні суперечностей між опонентами бере участь третя сторона. Залучення третьої сторони можливе навіть і без згоди учасників конфлікту. Під регулюванням конфлікту можна вважати такі дії, які ставлять собі за мету ослабити сам процес боротьби або перевести гостроту відносин в іншу площину, або на інший рівень відносин.



Проблема регулювання конфлікту - це проблема обмеження його негативної дії на суспільні відносини і перекладення його в суспільно допустимі форми розвитку. Процес регулювання може включати декілька етапів: початок дій; об'єктивна аналітика конфлікту; інституціоналізація конфлікту; легітимізація конфлікту; переведення процесу протистояння.

Припинення конфлікту відбувається шляхом дії зовнішньої сили, яка ліквідовує або усуває головні структурні елементи конфлікту. Усунення конфлікту можливо провести за допомогою таких заходів:

- а) примусове усунення одного з суб'єктів конфлікту від активної протидії;
- б) виключення можливості для взаємних протидій на тривалий період часу;
- в) усунення або ліквідація самого об'єкта конфлікту або якого-небудь дефіциту.

Методи впливу на конфліктну ситуацію передбачають наступні структурні методи - роз'яснення вимог до роботи, використання загально-організаційних комплексних цілей і використання системи винагород.

Моделі і стилі виходу з конфліктів. Стратегія поведінки сторін в конфлікті визначає і впливає на стиль виходу з нього. Вибраний стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається рівнем задоволення своїх інтересів, який сформувала собі кожна із сторін.

Стиль конкуренції визнає активність конфліктуючих суб'єктів, самостійність у виборі шляху досягнення своїх цілей, не ставить мети пошуку співпраці, учасники повинні володіти вольовими якостями.

Стиль пристосування - вимушений або добровільний крок однієї із сторін протистояння від боротьби шляхом складення своїх позицій.

Стиль ухилення застосовується, коли одна із сторін, або навіть обидві сторони, втратили інтерес до продовження протистояння при появі сумніву в позитивному його результаті, притому, що предмет конфлікту не зникає.

Стиль співпраці - вважається найскладнішим стилем поведінки, але в той же час і найбільш плідним. Сутність співпраці - це пошук найконструктивніших форм вирішення проблем.

Стиль компромісу полягає в розумінні учасників конфлікту, що вирішення спірного питання можливе тільки через взаємні поступки.

## ***Тема 6.***

### ***Засоби вирішення конфліктів***

Технології врегулювання конфліктів. Процес вирішення конфліктів реалізується за рахунок різних технологій. Технології являють собою систему способів, методів, підходів, численних тактичних прийомів, моделей ціленаправлених ігор.

Інформаційні технології, по своїй суті, є технологіями протидії щодо появи і їх розростання ще на етапі свого латентного зародження і спрямовані на прискорене виявлення зацікавлених сторін, припинення розростання конфлікту.

Комунікативні технології спрямовані на створення умов, за яких змогли б нормалізуватися взаємини між людьми і групами, і в ході яких можна було б дійти згоди.

Організаційні технології передбачають структурно-організаційні заходи впливу, що змогли б нормалізувати взаємини серед співробітників, у крайньому випадку хоча б заблокувати розвиток конфлікту.

Переговори і стилі їх проведення. Як метод вирішення конфліктів переговори являють собою набір тактичних прийомів, спрямованих на пошук прийнятних для всіх сторін рішень у конкретній конфліктній ситуації.

Етапи правильного проведення переговорного процесу: підготовка до початку переговорів; початок переговорів і вибір стилю і методу їх проведення; пошук компромісного рішення; завершення переговорів.

Досягнення угоди можливе на основі трьох типів рішення: серединного (компромісного), асиметричного і принципово нового рішення.

У переговорному процесі кожна із сторін вибирає свій стиль поведінки. Виділяють чотири стилі ведення переговорів: жорсткий стиль цілком відповідає стратегії суперництва; м'який стиль відповідає стратегії пристосування і відхилення; торговельний стиль відповідає стилю компромісу; переговори в стилі співробітництва реалізують мету максимального задоволення інтересів обох сторін.

Консенсусні технології вирішення конфліктів. Консенсус (згода) є рішенням, прийнятним для конфліктуючих сторін, у розробці якого свідомо беруть участь всі учасники процесу, що базується тільки на стабільній згоді, у якій зацікавлені всі учасники конфлікту.

Використання технології консенсусу при керуванні конфліктами має на меті не тільки мінімізацію його наслідків, але і максимальне збільшення користі для усіх причетних до конфлікту.

Найпоширенішими технологіями консенсусу сучасного часу можна виділити різні форми арбітражу: зобов'язуючий арбітраж; рекомендаційний арбітраж; арбітраж «кінцевої пропозиції»; обмежений арбітраж; посередницький арбітраж; третейський суд; консенсус і компроміс.

Конфліктний медіаторинг - це проведення переговорів за участі медіатора. Поняття «медіація» означає в перекладі з латинської посередництво. Специфіка медіаторингу полягає в тому, що для організації переговорного процесу залучається професійний фахівець - медіатор, який може виступати в ролі як фахівця з конфліктів, так і посередника, що сприяє вирішенню конфліктних ситуацій неюридичними способами. Медіатор у процесі медіації тільки організовує сам процес переговорів, підтримує його конструктивність і сприяє пошукові вигідних варіантів, кінцеве ж рішення приймають самі конфліктуючі сторони.

Стадії процесу медіаторингу:

1. Оцінка медіатором сутності даного процесу.
2. Виклад кожною із сторін свого бачення конфліктної проблеми.

3. Обговорення проблеми (зняття емоційної напруги, що накопичилась у кожної із сторін).
4. Підготовка і проведення переговорів.
5. Формування пропозицій.
6. Розробка кінцевої угоди і її прийняття.
7. Вихід з медіації (оцінка попередньої роботи).
8. Постконфліктна стадія: спостереження медіатором результативності досягнутих угод, аналіз своїх дій для визначення їх ефективності.

### *Тема 7.*

#### *Технології попередження конфліктів.*

Профілактика конфлікту як спосіб його попередження. Діяльність з попередження конфліктів являє собою здатність узагальнювати наявні теоретичні й емпіричні дані і на їхній основі прогнозувати майбутнє. Успіх профілактики залежить від ряду передумов: знання загальних принципів управління соціальними процесами й уміння використовувати їх для аналізу конкретних ситуацій; рівня загальнотеоретичних знань щодо сутності конфлікту, його причин і етапів розвитку; глибини аналізу передконфліктних ситуацій; ступеня відповідності обраних методів коригування сформованої ситуації.

Труднощі, які можуть виникати на шляху попередження конфліктів:

- перша група перешкод характеризується нездоланим прагненням людини до свободи і незалежності;
- друга група перешкод полягає в тому, що існує різне розуміння моральних норм, що регулюють людську поведінку в суспільстві;
- третя група перешкод пов'язана з процесом надання ряду моральних норм правової форми статусу захисника прав і свобод особистості.

Причин конфліктів (об'єктивні, або соціальні, та суб'єктивні, або психологічні) та заходи щодо їх попередження.

Методи тактичної профілактики конфліктів: метод згоди; метод доброзичливості, або емпатії; метод збереження репутації партнера; метод взаємного доповнення; метод антидискримінаційної гуманної політики; метод психологічного згладжування.

Концепції і технології превентивної діяльності. Під превенцією конфліктів розуміють такий вид діяльності, що має цільовий характер усунення конфлікту і прямий, або опосередкований, вплив на фактори запобігання виникненню конфліктної ситуації. Внутрішньополітична діяльність повинна бути націлена на: попередження насильницьких конфліктів; попередження розширення конфлікту на його початковій стадії; попередження нових спалахів насильства після загального припинення конфлікту.

Технологію превентивної діяльності можна звести до двох типів: операційні і структурні.

Операційні технології. Стратегія дій розгортається в передконфліктних умовах, під час прояву проблемної ситуації, в якій не виявляється конкретних ознак конфлікту. Сама технологія включає чотири ключових елементи: організація превенції; наявність підходу, як основи для компромісного інтересу; наявність внутрішніх ресурсів для можливого зрівноваження інтересів сторін; наявність чіткої програми превентивних дій.

У сфері політичних відносин найбільш ефективними вважаються такі технології: раннє попередження або рання відповідь; превентивна дипломатія; економічні заходи, у тому числі санкція, блокада і т. ін.; використання збройних сил.

Сучасний менеджмент профілактики конфліктів. Завданням сучасного менеджменту є створення в організації стійкого морально-психологічного клімату, здатного протистояти різноманітним негативним тенденціям.

Закріплення в зрілих колективах позитивних моделей поведінки може, ймовірно, ускладнити зародження негативних відносин і звести вплив зовнішніх конфліктних чинників до мінімуму.

Принципи, реалізація яких на організаційно-управлінському рівні сприяє співробітництву і згуртованості в організаціях, зміцненню їхнього антиконфліктного потенціалу: принцип довгострокових цілей; принцип готовності до ризику; принцип визнання нових ідей як головної цінності будь-якої справи; принцип дійсності; принцип спрощення; принцип підбору і виховання ефективних співробітників-професіоналів; принцип співробітництва.

Співробітництво як спосіб попередження конфліктів. Методи з попередження конфліктів - це налагодження і зміцнення співробітництва між можливими в майбутньому суперниками. Це наступні методи: згода; практична емпатія; збереження репутації партнера; взаємне доповнення партнерів; виключення соціальної дискримінації; неподільність заслуг; психологічний настрій; психологічне «погладжування».

## **Тема 8.**

### ***Профілактика конфліктів в організаціях.***

Конфлікт в організаціях і його специфіка. Конфлікти в організаціях є результатом соціальної напруженості, що складається в колективах, чому можуть сприяти дві групи факторів. До внутрішніх факторів можна віднести такі: невиконання керівниками перед колективом своїх обіцянок, приховування від колективу дійсного положення речей; відсутність видимого підтвердження поліпшення умов праці і побуту; конфронтація між персоналом керівництва і працівниками через розподіл матеріальних благ і оплати праці; проведення перетворень без врахування інтересів працівників. Серед зовнішніх факторів можна виділити: нестабільність у суспільстві; виникнення гострого дефіциту на товари першої необхідності; законодавче погіршення правового захисту членів трудових колективів; дисбаланс у розподілі матеріальних благ у суспільстві.

Конфлікти розвиваються в організаціях через конфронтацію приватних і загальних інтересів. Їх співвідношення відображається в такий спосіб: повна

тотожність; розбіжність спрямованості інтересів; протилежна спрямованість інтересів.

Конфлікти в організаціях поділяються на внутрішні конфлікти і конфлікти із зовнішнім середовищем. Внутрішні конфлікти протікають в межах організації, вирішення яких відбувається через існуючі в рамках компанії угоди. Конфлікти із зовнішнім середовищем - протистояння між керівництвом або власниками організацій із конкурентами, з клієнтами, партнерами або з власною профспілкою.

Систематизація основних протиріч в організаціях, дозволяє виділити кілька основних типових, на основі яких виокремлюються типи конфліктів, а саме - організаційні, виробничі, трудові і інноваційні.

Організаційний тип конфлікту виникає в ситуації, коли спостерігається невідповідність формальних організаційних початків і реальної поведінки більшої частини співробітників організації.

До виробничих конфліктів можна відносити специфічні форми вираження протиріч, пов'язаних з виробничими відносинами. Прояв конфліктів подібного типу характерний для відносин усіх рівнів.

До трудових конфліктів можна віднести зіткнення інтересів і оцінок представників різних груп усередині організації з питань трудових відносин.

Інноваційні конфлікти, являють собою цільові зміни в організації, спрямовані на удосконалення і створення нового продукту, технології, організаційної форми управління і т. ін.

Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів в організаціях. При всій різноманітності причин конфліктів існує всього два підходи для їх профілактики: це усунення об'єктивних причин для їхнього зародження і приведення поведінки співробітників до норм, прийнятих у даній організації.

До об'єктивних причин конфліктів в організаціях можна віднести недоліки або помилки в створенні структур управління організацією.

Профілактика конфліктів за допомогою стратегії управління персоналом. Кадрова політика - це сукупність положень, принципів і методів роботи з

кадрами по формуванню виробничого колективу. Цей управлінський вплив базується на вимогах, при яких не можна виділити будь-яку групу факторів окремо.

Стратегія управління персоналом організації являє собою тривалу за часом кампанію по роботі з персоналом, ціллю якої має стати створення таких умов усередині організації, що дозволили б їй цілком реалізувати свою мету.

Повноцінна реалізація стратегії управління персоналом дозволяє керівникам успішно протидіяти ряду горизонтальних і вертикальних конфліктів: це насамперед - можливість переходу відкритих протистоянь у конструктивне співробітництво; можливість розведення учасників конфліктного протистояння; можливість чіткого розмежування посадових обов'язків кожного співробітника і визначення їх граничних повноважень.

Використання управлінських методів для профілактики конфліктів. Компетенція працівника являє собою сукупність знань, умінь і навичок, способів спілкування і досвіду в процесі професійної діяльності. Компетенції управління є процесом розвитку і підтримки його на рівні, що необхідний організації для реалізації її завдань, позначених стратегій розвитку.

Основою багатьох конфліктів є психологічний фактор. Для запобігання конфліктів недостатньо усунути суб'єктивний фактор, а потрібна організація управління поведінкою персоналу. Управління поведінкою являє собою цілісну систему заходів щодо формування принципів і норм поведінки людей в організації, коли поведінка співробітника розглядається відповідно до правил поведінки конкретної посади. Головним завданням управління поведінкою персоналу є зближення очікувань індивіда й організації.

Керівник у конфліктній ситуації. Провідне значення для подолання деструктивних конфліктів у організації має управлінська компетентність керівника. Помилки управлінської діяльності, які можуть стати джерелами конфлікту, класифіковані в декілька груп: порушення службової етики; порушення трудового законодавства; несправедлива оцінка підлеглих.



Несподівані прийоми зниження агресії: можна попросити довірливої поради або поставити несподіване запитання зовсім про інше. Дуже важливим може бути комплімент. Прохання, спогади, компліменти повинні переключали свідомість розлюченого партнера з негативних емоцій на позитивні.

### ***ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ***

Практичне заняття - форма навчального заняття, при якому студент під керівництвом викладача особисто проводить натурні або імітаційні експерименти чи досліди з метою практичного підтвердження окремих теоретичних положень даної навчальної дисципліни, набуває практичних навичок роботи з методикою експериментальних досліджень у конкретній предметній галузі.

Підготовка студентів до практичних занять передбачає таку послідовність роботи:

- ознайомлення з планом практичного заняття;
- оволодіння теоретичним матеріалом за темою заняття;
- опрацювання та конспектування літератури, яка пояснює ті явища, котрі будуть досліджуватися студентами;
- оволодіння термінами, необхідними для розуміння суті дослідження.

Критерії оцінювання підготовки до практичного заняття. При оцінюванні практичного заняття викладач акцентує увагу на:

- наявності конспекту першоджерел;
- активності студентів на практичному занятті;
- правильності виконання дослідження, обробці його результатів та ґрунтовності висновків про результати дослідження.

***Практичне заняття 1. (2 год.) «Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна. Природа конфлікту».***

*Питання до самостійної роботи та обговорення:*

1. Теоретичні і соціально-історичні передумови виникнення конфліктології.
2. Теоретико-методологічні основи конфліктології.
3. Сучасні проблеми розвитку конфліктології.
4. Чому конфліктологічна думка розвивалася в рамках філософії?
5. Фактори, які лежали в основі еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії?

***Практичне заняття 2. (2 год.) «Динаміка конфлікту і механізми його розвитку».***

*Питання до самостійної роботи та обговорення:*

1. У чому суть закону ескалації конфліктогенів ?
2. Сформулюйте правила безконфліктної взаємодії, що впливають із закону ескалації конфліктогенів.
3. Назвіть основні типи конфліктогенів та форми їх прояву.
4. Що таке трансакція? Основні види трансакцій та їх поведінкові характеристики.
5. «Формули конфлікту» (на прикладі вирішення ситуаційних завдань).
6. Дидактична гра «Ситуації фрустрації».
7. «Трансактний аналіз конфліктів» (проводиться методом тестування і вирішення ситуаційних завдань)

***Практичне заняття 3. (2 год.) «Класифікація конфліктів».***

*Питання до самостійної роботи та обговорення:*

1. Дайте визначення конфлікту.
2. Сформулюйте необхідні і достатні умови виникнення конфлікту.

3. Чим характеризується протиборство суб'єктів соціальної взаємодії?
4. Продемонструйте графічну структуру конфлікту.
5. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту: «сторони конфлікту», «предмет конфлікту», «образ конфліктної ситуації», «мотиви конфлікту», «позиції конфліктуючих сторін».
6. Наведіть класифікацію конфліктів.
7. Дайте визначення причин конфлікту.
8. Наведіть класифікацію причин конфлікту.
9. Дайте визначення понять: «конфліктна ситуація» і «інцидент».
10. Перелічіть типи конфліктних ситуацій. Суть конфлікту та його причини.
11. Ідентифікація конфліктів (вирішення ситуаційних завдань).
12. Дидактична гра «Ситуації фрустрації у ділових відносинах».

#### ***Практичне заняття 4. (2 год.) "Сфери розгортання конфліктів".***

##### *Питання до самостійної роботи та обговорення:*

1. Визначте поняття конфлікту в суспільстві. Назвіть основні групи конфліктів у суспільстві.
2. Визначте поняття економічного конфлікту. Перелічіть основні суб'єкти економічних конфліктів.
3. Назвіть головний чинник, що визначає економічні конфлікти, і обґрунтуйте свою відповідь.
4. Визначте поняття політичного конфлікту. Назвіть основний предмет політичних конфліктів і перелічіть їх основні суб'єкти.
5. Перелічіть форми економічних і політичних конфліктів.
6. Визначте поняття соціального конфлікту. Перелічіть основні сфери прояву соціальних конфліктів.
7. Визначте поняття конфлікту в духовній сфері життя суспільства. Назвіть найбільш поширені конфлікти в цій сфері.

8. Сімейні відносини (самооцінка готовності до конструктивних взаємин в родині методом тестування).

***Практичне заняття 5. (2 год.) «Керування конфліктами».***

*Питання до самостійної роботи та обговорення:*

1. Наведіть визначення поняття «керування конфліктом».
2. Які види діяльності суб'єкта управління включають у себе процес управління конфліктом?
3. Поясніть поняття: «прогнозування конфлікту» і «попередження конфлікту».
4. Що слід розуміти під регулюванням конфлікту?
5. Перелічіть етапи регулювання конфлікту.
6. Перелічіть найважливіші технології регулювання конфлікту.
7. Що слід розуміти під вирішенням конфлікту?
8. Перелічіть передумови вирішення конфлікту.
9. Перелічіть принципи управління конфліктами.
10. Перелічіть негативні фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту.
11. Технології управління конфліктами. Дидактична гра «Оцінка глибини конфлікту».
12. «Моя поведінка в конфлікті» (проводиться методом тестування).

***Практичне заняття 6. (2 год.) «Засоби вирішення конфліктів».***

*Питання до самостійної роботи та обговорення:*

1. Назвіть основні етапи переговорного процесу.
2. Назвіть три варіанти посередництва.
3. Назвіть основні моделі поведінки в переговорному процесі і дайте характеристику.

4. Сформулюйте визначення маніпуляції.
5. Перелічіть маніпуляції, засновані на правилах пристойності.
6. Перелічіть маніпуляції, направлені на приниження опонента.
7. Як співвідносяться між собою поняття: «стратегія переговорного процесу» і «тактики переговорного процесу»?
8. Перелічіть основні стратегії в переговорному процесі.
9. Перелічіть основні тактики в переговорному процесі.
10. Перелічіть прийоми тактики «вичавлювання поступки».
11. Тестування і відпрацювання тренінгових вправ.
12. Ситуаційно-рольова гра «Переговори».

***Практичне заняття 7. (2 год.) «Технології попередження конфліктів».***

*Питання до самостійної роботи та обговорення:*

1. Перелічіть основні ознаки організації.
2. Перелічіть основні елементи внутрішнього та зовнішнього середовища організації.
3. Яким чином може впливати внутрішнє і зовнішнє середовище організації на конфлікти в цій організації?
4. Перелічіть ознаки назріваючого в організації конфлікту.
5. У чому полягає суть процесу дезорганізації в управлінні?
6. У чому полягає суть незгоди, напруженості, конфронтації, як форм конфлікту?
7. Аналіз конкретних ситуацій. (Ділові ігри «Реформування організації» та «Конфлікт на промисловому підприємстві»).

***Практичне заняття 8. (2 год.) «Профілактика конфліктів в організаціях».***

*Питання до самостійної роботи та обговорення:*

1. Перелічіть основні види конфліктів в організації.

2. Дайте характеристику позиційних, ресурсних і динамічних конфліктів в організації.
3. Дайте характеристику структурних та інноваційних конфліктів в організації.
4. Дайте визначення управління та управлінського конфлікту.
5. Перелічіть управлінські конфлікти, з різними суб'єктами конфліктної взаємодії і назвіть їх причини.
6. Перелічіть управлінські конфлікти, що розрізняються за функціями управління і назвіть їх причини.

### ***ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ***

Самостійна робота студентів є складовою навчального процесу, важливим чинником, який формує вміння навчатися, сприяє активізації засвоєння студентом знань. Самостійна робота студентів є основним засобом опанування навчального матеріалу у поза аудиторний час.

Мета самостійної роботи студентів – сприяти засвоєнню в повному обсязі навчальної програми та формуванню самостійності як особистісної риси та важливої професійної якості, сутність якої полягає в умінні систематизувати, планувати та контролювати власну діяльність.

Методичні рекомендації до самостійного вивчення курсу «Конфліктологія» спрямовані на формування у студентів здатності самостійно мислити, поглиблене засвоєння теоретичних знань, набуття практичних навичок щодо ефективної комунікації. Вони також надають студентам можливість заздалегідь готувати тези своїх виступів на заняттях, розв'язувати творчі задачі, ситуаційні вправи, згідно з поданими до них рекомендаціями та здійснювати самоконтроль своїх знань.

Головна мета методичних рекомендацій до курсу «Конфліктологія» - сприяння розвитку у студентів здатності до самонавчання та самовдосконалення.

## **ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

### **Контрольні питання до теми:**

#### **«Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна.**

#### **Природа конфлікту.» (2 год.)**

1. Предмет вивчення конфліктології.
2. У чому полягає актуальність науки конфліктології?
3. Структура конфліктології.
4. Основні поняття конфліктології.
5. Перерахуйте і стисло охарактеризуйте методи дослідження конфліктології.
6. Суть взаємозв'язку конфліктології з іншими науками.
7. Охарактеризуйте функціональну роль конфліктів у суспільстві.
8. Методологічні основи конфліктології.
9. Сформулюйте думку Геракліта щодо конфліктів.
10. Польсько-австрійський юрист Людвіг Гумплович про конфлікти.
11. Коротко поінформуйте про марксистську теорію конфліктів.
12. Г. Зіммель та його теорія конфліктів.
13. Найвидатніші особистості західної науки першої половини ХХ століття про конфлікти.
14. Погляди на конфлікти К. Юнга, Е. Берна, З. Фрейда.
15. Німецький соціолог Р. Дарендорф та його теорія "конфліктної моделі суспільства".
16. Становлення конфліктології як науки в Україні.

#### **Список рекомендованої літератури**

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М., 1999.
2. Бондаренко О. Ф. Психологічна допомога особистості. — Х., 1996.
3. Бурлачук В. Життєвий світ і структура конфлікту // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. — 1998. — № 4—5.
4. Гризунова Г. В. Межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности. — М., 1994.

5. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. — СПб., 2000.
6. *Донцов А.* Психология коллектива (Методологические проблемы исследования). — М., 1984.
7. *Конфлікти у суспільній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова.* — К., 1997.
8. *Пірен М.* Деонтологія конфліктів та управління. — К., 2001.
9. *Практическая психодиагностика.* — Самара, 2000.
10. *Психология конфликта/ Сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной.* — СПб., 2001.
11. *Семенченко В. А.* Психологія особистості. — К., 2001.
12. *Скребец В. А.* Психологическая диагностика: Учеб. пособие. — 2-е изд., перераб. и доп. — К., 2001.
13. *Фрейд З.* Введение в психоанализ. Лекции. — М., 1989.
14. *Фрейд З.* Психология бессознательного. — М., 1990.
15. *Фромм Э.* Анатомия человеческой деструктивности. — М., 1994.
16. *Хорни К.* Ваши внутренние конфликты. — СПб., 1997.

### ***Контрольні питання до теми:***

#### ***«Динаміка конфлікту і механізм його розвитку» (2 год.)***

1. Що слід розуміти під поняттям "конфлікт"?
2. Структурні елементи конфлікту.
3. Що таке інцидент?
4. Що таке конфліктна ситуація?
5. Основні складові конфлікту.
6. Охарактеризуйте класифікацію конфліктів.
7. Що слід розуміти під поняттям "межі конфлікту"?
8. Причини конструктивних конфліктів.
9. Причини деструктивних конфліктів.
10. Як виникають конфлікти?
11. Позитивні функції конфліктів.
12. Негативні функції конфліктів.
13. Поведінка людей у конфлікті.
14. Профілактика конфліктів в організації.



15. Основні правила безконфліктного спілкування.
16. Перерахуйте основні тактичні ходи в конфлікті.

### ***Список рекомендованої літератури***

1. Андреев В. И. Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров, разрешение конфликтов. — Казань, 1992.
2. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. — СПб., 2002.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб., 1992.
4. Василюк Ф. Е. Жизненный мир и кризис: технологический анализ критических ситуаций // Психол. журнал. — 1995. — №3.
5. Государственная служба: культура поведения и деловой этики. — М., 1999.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., 2000.
7. Дмитриев А. В. Конфликтология. — М., 2000.
8. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. — СПб., 2000.
9. Ковальчик П., Мамієва Н. Попередження й вирішення конфліктів. — Донецьк, 1994.
10. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб., 1999.
11. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М., 1992.
12. Кращі психологічні тести. — Харків, 1996.
13. Ложкин Г. В., Повакель Н. И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. — К., 2000.

### ***Контрольні питання до теми:***

#### ***«Класифікація конфліктів» (3 год.)***

1. Охарактеризуйте міжособистісні конфлікти.
2. Перерахуйте першопричини міжособистісних конфліктів.
3. Охарактеризуйте стилі поведінки в конфлікті за К. Томпсоном і Р. Кілменом.
4. Охарактеризуйте концепцію Г. Зімеля про внутрішньогрупові конфлікти.
5. Внутрішньогрупові конфлікти та їхня характеристика (Л. Козер, К.

Левін, М. Дойч).

## 6. Міжгрупові конфлікти, що це таке?

### ***Список рекомендованої літератури***

1. Аницупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М., 1999.
2. Бондаренко О. Ф. Психологічна допомога особистості. — Х., 1996.
3. Бурлачук В. Життєвий світ і структура конфлікту // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. — 1998. — № 4—5.
4. Гризунова Г. В. Межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности. — М., 1994.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб., 2000.
6. Донцов А. Психология коллектива (Методологические проблемы исследования). — М., 1984.
7. Конфлікти у суспільній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова. — К., 1997.
8. Пірен М. Деонтологія конфліктів та управління. — К., 2001.
9. Практическая психодиагностика. — Самара, 2000.
10. Психология конфликта/ Сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной. — СПб., 2001.
11. Психологія особистості: Словник-довідник / За ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. — К., 2001.
12. Семенченко В. А. Психологія особистості. — К., 2001.
13. Скребец В. А. Психологическая диагностика: Учеб. пособие. — 2-е изд., перераб. и доп. — К., 2001.
14. Фрейд З. Введение в психоанализ. Лекции. — М., 1989.
15. Фрейд З. Психология бессознательного. — М., 1990.
16. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. — М., 1994.
17. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. — СПб., 1997.

### ***Контрольні питання до теми:***

#### ***«Сфери розгортання конфліктів» (2 год.)***

1. Ваше власне розуміння рольових конфліктів.
2. Що ви знаєте про політичні конфлікти?
3. Як ви розумієте проблему "кризовий стан сучасного українського суспільства"?
4. Які причини найчастіше викликають сімейні конфлікти?

5. Що ви вкладаєте в поняття сім'я?
6. Назвіть основні причини міжетнічних конфліктів.
7. Міжконфесійні конфлікти, їхня суть, а також причини, що їх зумовлюють нині в Україні.
8. Ваше розуміння поняття "влада".
9. Як слід розуміти поняття "влада в організації"?
10. Найчастіші причини конфліктів в організаціях.
11. Зміст поняття "соціально-психологічний клімат у колективі".
12. Що таке корупція?
13. Причини корупції в сучасному українському суспільстві.
14. Роль психолога, конфліктолога в подоланні конфліктів.

### ***Список рекомендованої літератури***

1. *Закранець Т. Г.* Психологічні аспекти організаційних конфліктів і методи їх вивчення. — Харків, 1996.
2. *Здравомислов А. А., Гур'янов С. Т.* Потреби. Інтереси. Цінності. — К., 1986.
3. *Зигерт В., Ланг Л.* Руководитель без конфликтов. — М., 1990.
4. *Изард К. Э.* Психология эмоций. — Спб., 2000.
6. *Коваль А. П.* Ділове спілкування: Навч. посіб. — К., 1992.
7. *Коломінський Н. Л.* Психология педагогического менеджмента: Навч. посіб. — К., 1996.
8. *Леви В. Л.* Искусство быть другим. — М., 1980.
9. *Леви В. Л.* Искусство быть собой. — М., 1991.
- 10 *Лукашевич Н. П., Сингаевская И. В., Бондарчук Е. И.* Психология труда: Учеб.-метод. пособие. — К., 1997.
11. *Моченов Г. В., Ночевник А. М.* Конфліктні ситуації й організаційні структури колективу. — Тернопіль, 1993.
12. *Обозов Н. Н., Щёкин Г. В.* Психология работы с людьми: Советы руководителю. — К., 1990.

### ***Контрольні питання до теми:***

#### ***«Керування конфліктами» (2 год.)***

1. На які принципи психології спирається психодіагностика конфліктів?

2. Які найважливіші вимоги пропонують психологи у процесі вивчення конфліктів?
3. Перерахуйте вимоги В. Століна щодо методик дослідження конфліктів.
4. Суть поняття "управління конфліктами".
5. Перерахуйте негативні наслідки конфліктів.
6. Організаційні методи управління конфліктами.
7. Що слід розуміти під поняттям "керування конфліктом"?
8. Назвіть основні вимоги щодо ведення переговорів під час розв'язання конфліктів.
9. Основні причини виникнення конфліктів у колективі.
10. Що слід розуміти під поняттям "медіація конфліктів"? Назвіть основні її стадії.
11. Що, на вашу думку, слід розуміти під поняттям "управлінська діяльність"?
12. Які дії управлінця, керівника викликають конфліктність?
13. Суть поняття "професійна некомпетентність управління".
14. Перерахуйте складові поняття "порушення управлінської етики".
15. "Управлінська відповідальність" - що можна вкласти в це поняття?
16. Як охарактеризувати поняття "недемократичний стиль управління - конфліктоген"?
17. Охарактеризуйте поняття "позитивний імідж управлінця".

### ***Список рекомендованої літератури***

1. Карамушка Л. М. Психологія управління закладами середньої освіти. — К., 2000.
2. Карнеги Д. Как завоевать друзей и как оказывать влияние на людей. — М., 1990.
3. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (Соціально-психологічний аспект). — К., 2000.
4. Панченко Є. Г. Міжнародний менеджмент. — К., 1996.
5. Паркинсон С. Н., Рустомджи М. К. Искусство управления / Пер.с англ. К. Савельева. — М., 1999.
6. Пірен М. Конфлікт і управлінські ролі (соціо-психологічний аналіз). — К., 2000.
7. Форд Г. Моя жизнь, мои достижения: Пер. с англ. — М., 1989.

8. Фуллер Д. Управляй или подчиняйся: проверенная техника эффективного менеджмента: Пер. с англ. — М., 1992.
9. Черкасов В. В., Платонов С. В., Третьяк В. И. Управленческая деятельность менеджера. Основы менеджмента. — К., 1998.
10. Чмут Т. К. Культура спілкування: Навч. посіб. — Хмельницький, 1996.
11. Шейнов В. П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). — Минск, 2001.

### ***Контрольні питання до теми:***

#### ***«Технології попередження конфліктів». (2 год.)***

1. Що слід розуміти під поняттям "стрес", "стресори"?
2. Що необхідно для профілактики стресу?
3. Якою має бути перша допомога у гострій стресовій ситуації?
4. Які рекомендації запропонував Г. Сельє щодо стресів?
5. Як захиститися від стресу?
6. Які причини можуть зумовити стресовий стан особистості?
7. Що ви розумієте під поняттям "спілкування"?
8. Що потрібно робити, аби створити приємне враження на людей під час спілкування?
9. Які вправи можна використовувати, щоб навчитися безконфліктному спілкуванню?
10. Перерахуйте правила ведення діалогу.
11. Що слід враховувати, виступаючи перед негативно налаштованою аудиторією?
12. Які причини можуть викликати конфлікт у процесі спілкування?

#### ***Список рекомендованої літератури***

1. Биркенбиль М. Молитовник для шефа. — М., 1993.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения. — М., 1998.
3. Бройнинг Г. Руководство по ведению переговоров. — М., 1996.
4. Вечер Л. С. Секреты делового общения. — Минск, 1996.
5. Государственная служба: культура поведения и деловой этики. — М., 1999.
6. Гримак Л. П. Общение с собой. — М., 1991.

7. Дональдсон М. Н. Умение вести переговоры. Для чайников. — М., 1998.
8. Зазыкин В. Г. Основы психологии проницательности. — М., 1997.
9. Кан-Калик В. А. Грамматика общения. — М., 1995.
10. Каррас Ч. Л. Искусство ведения переговоров. — М., 1997.
11. Конецкая В. П. Социология коммуникации. — М., 1997.
12. Обозов Н. Н., Щёкин Г. В. Психология работы с людьми: Учеб. пособие. — 5-е изд., стереотип. — К., 1999.
13. Панасюк А. Ю. Управленческое общение: Практические советы. — М., 1990.
14. Сулимова П. С. Социальная работа и конструктивное решение конфликтов. — М., 1996.
15. Чмут Т. К. Культура спілкування. Навч. посіб. — Хмельницький, 1996.
16. Юнг К. Психологические типы. — М., 1996.

## **Ситуаційні завдання**

**Завдання 1.** Визначте природу конфлікту в такій ситуації, сформулюйте правила його розв'язання.

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

**Завдання 2.** Проведіть трансактний аналіз на предмет конфліктної міжособистісної взаємодії в такій ситуації.

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

**Завдання 3.** Зробіть картографічний аналіз конфлікту в такій ситуації.

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

**Завдання 4.** Визначте алгоритм діяльності керівника з управління конфліктною ситуацією в такому прикладі.

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

**Завдання 5.** Побудуйте модель прийняття науково обґрунтованого 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. Настала черга розподілу відпусток і цей працівник поскаржився майстру, що йому запропонували для відпочинку найменш підходящий для його сім'ї місяць. Потім Ви забули включити його до наказу про подяку, а путівку до будинку відпочинку, яку він просив виділити, отримав Ваш заступник. Ви просто забули про свої обіцянки щодо цього працівника. В результаті він подав заяву про звільнення.

**Завдання 6.** Визначте найбільш раціональні персональні методи управління конфліктами в таких ситуаціях.

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

**Завдання 7.** Під час ділової зустрічі з Вами ваш співробітник з відділу реклами був дуже роздратований, не сприймаючи ваших зауважень з приводу ознайомлення з черговим рекламним проектом. Ви не можете дозволити підлеглому так поводитися, адже він підриває ваш авторитет. Якими будуть ваші дії?

**Завдання 8.** Проаналізуйте організаційні конфлікти в наведеній нижче ситуації і визначте зміст можливих варіантів їх розв'язання.

Працівники одного із цехів підприємства неодноразово заявляли керівництву про незадовільні умови праці, висловлювали побоювання за стан свого здоров'я (в цеху не приділяється належна увага забезпеченню безпеки праці). Два дні тому з одним із працівників на виробництві стався нещасний випадок. Їм уже більше трьох місяців не виплачували заробітну плату. У працівників увірвався терпець. Вони відмовилися від роботи і запросили на збори керівництво підприємства та профспілковий комітет.

**Завдання 9.** Проаналізуйте організаційні конфлікти в наведеній ситуації і визначте зміст можливих варіантів їх розв'язання.

Запровадження нових технологій у виробничий процес підприємства призвело до того, що, на думку головного технолога, існування однієї з ділень складального цеху стало недоцільним. На одній із нарад головний інженер висунув ідею про злиття цієї діленьки з іншою, суміжною по технологічній лінії. Пропозиція головного інженера викликала опір з боку начальника цеху і начальника діленьки, що підлягає реорганізації.

**Завдання 10.** Проаналізуйте конфлікт у сфері управління з позиції форм дезорганізації управлінської взаємодії та визначте можливі дії до його розв'язання. «Ваш безпосередній керівник, обминаючи вас, дає термінове



завдання вашому підлеглому, який вже виконує інше відповідальне завдання. Ви і ваш керівник вважаєте свої завдання невідкладними».

**Завдання 11.** Проаналізуйте наведений сімейний конфлікт, визначте його причини, знайдіть та обґрунтуйте можливі форми його розв'язання.

Чоловік приходить додому пізніше, ніж звичайно. Сьогодні він закінчив чергову «ліву» роботу і отримав за неї гроші. Він у хорошому настрої і трохи напідпитку. Дружина стомилася і ображена на чоловіка. Виникає конфлікт. Дружина звинувачує чоловіка в тому, що він зовсім не думає про сім'ю, що у нього своє особисте життя, а вона за своїми сімейними турботами нічого хорошого в цьому житті не бачить. Чоловік виправдовує свої часті затримки на роботі тим, що намагається заробляти більше грошей саме для сім'ї. Взаємні звинувачення набувають емоційного забарвлення.

### **Тематика рефератів**

1. Сутність конфлікту та його характерні риси.
2. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
3. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії.
4. Види та типи конфліктів. Характерні ознаки прояву конфлікту.
5. Типові причини виникнення конфліктів в організації.
6. Функції конфліктів і їхня спрямованість.
7. Позитивні та негативні наслідки конфліктів.
8. Сутність системи управління конфліктами. Правила поведінки з конфліктами в організації.
9. Модель організаційного механізму управління конфліктами.
10. Загальні принципи управління конфліктами. Методи управління конфліктами.
11. Роль медіатора в процесі управління конфліктами.
12. Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах.

13. Сутність і значення процесів профілактики та запобігання виникненню конфліктів.
14. Передумови успіху, труднощі профілактики та запобігання конфліктам.
15. Технологія профілактики й запобігання конфліктам.
16. Інструменти профілактики й запобігання конфліктам.
17. Інструменти управління емоціями у профілактиці конфліктів.
18. Позиції та стилі поведінки учасників конфлікту.
19. Основні періоди й етапи розвитку конфлікту.
20. Ескалація конфлікту. Реверсія конфлікту.
21. Форми, результати й критерії завершення конфліктів.
22. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
23. Умови й фактори продуктивного завершення конфліктів. Дії керівника в процесі розвитку конфлікту.
24. Сутність процесу розв'язання конфлікту. Правила розв'язання конфліктів.
- 25.

***ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО СКЛАДАННЯ ЗАЛІКУ  
З ДИСЦИПЛІНИ «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»***

1. Поняття про конфлікт, його психологічна сутність та функції.
2. Виникнення і розвиток конфліктології як галузі наукових знань про конфлікти.
3. Джерела та умови виникнення конфліктів.
4. Динаміка розвитку конфлікту.
5. Проблема конфлікту у вітчизняній психології.
6. Проблема конфлікту в зарубіжній психології.
7. Методи вивчення конфліктів.
8. Методологічні основи дослідження конфліктів: структурний, функціональний, біхевіористський підходи.
9. Місце конфлікту в житті людини. Конфлікт: що це для Вас?
10. Визначте позитивні і негативні сторони конфлікту.

11. Класифікація основних типів і видів конфліктів.
12. Внутрішньоособистісні, міжособистісні та групові конфлікти.
13. Конфлікти в малих і великих групах та організаціях.
14. Соціальні і політичні конфлікти.
15. Міжнаціональні і міжетнічні конфлікти.
16. Психологічні наслідки внутрішньоособистісних конфліктів.
17. Стратегії, тактики, стилі поведінки в конфліктах.
18. Міжособистісні конфлікти, їх сутність, причини виникнення та способи подолання.
19. Конфлікти в організаціях, їх форми, види та причини виникнення.
20. Форми спілкування, їх вплив на виникнення та подолання конфліктів.
21. Особливості та психологічні умови ефективності стилю поведінки в конфліктах.
22. Конфлікти в педагогічній сфері, їх сутність, позитивні і негативні сторони (показати на прикладах).
23. Взаємозв'язок міжособистісних і внутрішньоособистісних конфліктів.
24. Міжгрупові конфлікти та їх специфіка.
25. Педагогічні конфлікти як вид соціальних конфліктів та їх психологічна специфіка.
26. Особливості і умови прогнозування конфліктів.
27. Профілактика конфліктів, її умови.
28. Вибір стилю поведінки в конфлікті.
29. Технології попередження конфліктів.
30. Місце психотерапії в конфліктах.
31. Психологічне консультування в конфліктології.
32. Роль соціально-психологічного тренінгу в попередженні конфлікту.
33. Культура спілкування і поведінки як психологічний чинник профілактики конфліктів.
34. Технології спілкування в конфлікті.
35. Характеристика стадій розбору конфлікту.

36. Етапи врегулювання конфлікту.
37. Прямі методи розв'язання конфліктів.
38. Побічні методи розв'язання конфліктів.
39. Особливості засобів, методів і прийомів захисту в конфліктах.
40. Прийоми психологічного захисту в конфліктах.
41. Подолання психологічного захисту в конфліктних ситуаціях.
42. Дипломатична стратегія і продуктивні етапи виходу з конфлікту.
43. Конфлікт і творчість, їх взаємодія.
44. Конструктивне вирішення конфліктів.
45. Технології педагогічної конфліктології.
46. Об'єктивні умови, які сприяють профілактиці деструктивних конфліктів.
47. Суб'єктивні способи попередження передконфліктних ситуацій.
48. Оцінка взаємовідношень в групі (колективі) і виявлення прихованих конфліктів між людьми.
49. Компетентна оцінка результатів діяльності людини.
50. Прийняття обґрунтованих управлінських рішень.

### ***ГЛОСАРІЙ З ДИСЦИПЛІНИ «КОНФЛІКТОЛОГІЯ»***

**АВАНТЮРИЗМ** - це діяльність, поведінка, що перебуває на межі розумного, позитивного і, як правило, пов'язана з невиправданим ризиком. Шлях до авантюрних дій, вчинків розпочинається з авантюрних розрахунків, необ'єктивних оцінок, явищ, подій, поведінки інших, необ'єктивних прогнозів.

**АВТОРИТАРНІСТЬ** - властивість особистості, що характеризується схильністю до диктату і беззаперечного підпорядкування оточення власним впливу і владі. Тісно пов'язана з агресивністю, завищеними самооцінкою і рівнем домагань, схильністю до стереотипізації та оригінальності мислення і поведінки, слабкою рефлексією і тенденцією до породження і ескалації конфліктних ситуацій.

**АВТОРИТЕТ** - вплив особистості, заснований на становищі, статусі, посаді, що обіймається нею, визнанні за нею права на прийняття відповідальних рішень, у тому числі з розв'язання конфліктів.

**АГРЕСІЯ** - форма поведінки учасників конфлікту, що характеризується ворожістю, спрямована на заподіяння шкоди або навіть на фізичне усунення суперника.

**АГРЕСИВНІСТЬ** - стан особистості, що проявляється у гніві, злобі. В конфліктних ситуаціях може бути варіантом психологічного захисту. Що ж до особи, то це специфічна поведінка, яка може проявлятися демонстрацією переваг в силі чи використання сили.

**АДАПТИВНІСТЬ** - інтегрована властивість особистості пристосовуватися до певних умов.

**АКТУАЛІЗАЦІЯ** - процес реалізації особистістю своїх потенційних можливостей.

**АМБІЦІЯ** - пиха, чванливість, гонор, честолюбність.

**АПОЛІТИЧНІСТЬ** - негативне або байдуже ставлення до політики, політичного життя. Це також може бути активним (пасивним) невідкоренням владі, саботування її. З позицій комунікативного розуміння політики аполітичність проявляється в самоізоляції, негативному ставленні до особистісної участі у політичному житті, може бути наслідком внутрішньої установки людини та впливу з боку самої влади.

**АПАРАТ УПРАВЛІННЯ** - посадові особи, поділені на функціонально-службові групи і структурні підрозділи, які об'єднані спільною метою і виконують ті чи інші управлінські функції та операції згідно з їх управлінським статусом.

**АНОМІЯ** - відсутність поваги до закону; людина, яка є аномічною, не протестує, вона байдужа до закону. Ця байдужість до закону означає відсутність оцінки, але не через незнання закону, а навпаки, через знання і неприйняття його.

**АНТАГОНІСТ** - непримиренний, ворожий, конфліктний, що відстоює лише свої інтереси в конфлікті й дотримується протилежних поглядів.

**АРБІТР** - посередник, третейський суддя.

**АРБІТРАЖ** - спосіб розв'язання спорів, при якому сторони звертаються до арбітрів, що обираються самими сторонами чи призначаються за їх згодою, або в порядку, встановленому законом.

**АРБІТРАЖ ЗОБОВ'ЯЗУЮЧИЙ** - нейтральні особи, обрані конфліктуючими сторонами для розгляду їхньої суперечки і винесення остаточного рішення, обов'язкового для виконання обома сторонами.

**АРБІТР ОБМЕЖЕНИЙ** - різновид зобов'язуючого арбітражу, коли кожна зі сторін для обмеження свого ризику при поразці установлює межі поступок до початку арбітражного процесу.

**АРБІТР ПОСЕРЕДНИЦЬКИЙ** - змішана форма врегулювання конфлікту, коли сторони домовляються про те, які питання будуть вирішуватися шляхом посередництва, а які шляхом арбітражу.

**АРБІТРАЖ «ОСТАТОЧНОЇ ПРОПОЗИЦІЇ»** - різновид зобов'язуючого арбітражу. Під час його проходження кожна зі сторін подає на розгляд свій варіант рішення спірних питань. Арбітр у свою чергу, не вносячи яких-небудь змін, вибирає одне з них.

**АРБІТРАЖ РЕКОМЕНДАЦІЙНИЙ** - процедура зобов'язуючого арбітражу, тільки рішення його за попередньою домовленістю носять рекомендаційний характер.

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

**АТРИБУЦІЯ** - приписування соціальним об'єктам характеристик, не представлених у поле сприйняття. Звичайно це виникає при недостатності інформації для адекватної взаємодії із соціальним оточенням.

**АУТСАЙДЕРИ** - соціальні прошарки, що займають найнижчі щаблі в суспільній системі, мають дуже низький рівень життя. У політичному плані -

політичні сили, які перебувають на периферії політичного життя й неспроможні впливати істотно на політику.

**АУТГРУПА** - соціальна група, стосовно якої індивід не відчуває почуття ідентичності або належності, відчуваючи до неї недовіру або ворожість, представляючи членів цієї групи як «не наші», «чужі».

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

**БАГАТОПАРТІЙНІСТЬ** - основний прояв політичного плюралізму в сучасному суспільстві, важливою характеристикою якого є наявність у країні поряд із правлячими партіями (партією) легальної опозиції.

**БАЖАННЯ** - виявлення інтенцій щодо прийняття чи неприйняття рішень.

**БІХЕВІОРИЗМ** - один із методів суспільних явищ з позиції психології поведінки людини; один із напрямків аналізу соціальних і політичних явищ на Заході.

**БОРОТЬБА** - одна з форм соціальної взаємодії, що включає в себе змагання, протистояння, конфлікт.

**БОЙКОТ** - відмовлення від роботи, від участі в чому-небудь як спосіб протесту проти дій протилежної сторони.

**БУНТ** - стихійний виступ, що характеризується різкою агресивністю і короткочасністю. Причинами бунтів може бути невдоволення, надзвичайна або ж тривала напруженість у суспільстві. Характерними рисами подібного явища можуть бути емоційність, імпульсивність і, як правило, його безадресність та бажання негайної зміни існуючої ситуації.

**ВАЛЬВАЦІЯ** - процес конфлікту, коли посиленню відіграє негативних моральних та Ідеологічних оцінок супротивника у процесі прийняття рішення.

**ВЕРТИКАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ** - конфліктна взаємодія суб'єктів вертикального підпорядкування: керівник - підлеглий, підприємство - вища організація, мале підприємство - фундатор.

**ВІДМІННА КОМПЕТЕНТНІСТЬ** - завдання чи процес, що реалізуються організацією значно краще, ніж її конкурентами.

**ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ** - виконання дії відповідно до закону чи прийнятих рішень.

**ВІРА** - ставлення людини до певних суджень, уявлень, ідей, істин, для яких не потрібна перевірка пізнавальною діяльністю.

**ВЛАДА** - здатність і можливість впливати на інших людей з метою реалізації своєї волі, не тільки за їхньою згодою, але і всупереч.

**ВПЛИВ** - така поведінка певної людини, яка змінює ставлення і почуття до неї інших людей.

**ВПЛИВ ЕКСПЕРТА** - вплив на учасників конфлікту, який ґрунтується на їхній вірі у те, що експерт володіє особливими знаннями і вони дозволять поліпшити їхній стан у конфлікті.

**ВОЛЯ**- здатність особистості або суспільства здійснити регуляцію і саморегуляцію діяльності, що буде виявлятися в активному подоланні труднощів і протиріч, конфліктних протиборств у процесі досягнення свідомо поставлених цілей.

**ВЗАЄМОДІЯ КОНФЛІКТНА** - комплекс взаємних негативних впливів суб'єктів конфлікту, що суперничають, у процесі якого відбувається зіткнення ціннісних орієнтацій, а не пошук його запобігань.

**ВНУТРІШНЬОГРУПОВИЙ КОНФЛІКТ** - зіткнення, розбіжність між особистістю і групою, яка була викликана різними індивідуальними і загальними інтересами, ослабленням згуртованості і спільних дій або недотриманням норм групового поведіння.

**ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИЙ КОНФЛІКТ** - внутрішнє протиборство людини як наслідок функціонального дискомфорту в сфері раціонального, необхідності вибору між бажаним і належним, вигідним і небезпечним, цікавим і нудним, кризи мотивів або їх реалізація.

**ВРЕГУЛЮВАННЯ** - вибір такої альтернативи в конфліктному процесі, при якій основні зусилля конфліктуючих сторін зосереджуються на зниженні



протиборства, на послідовному перекладенні прямої конфронтації в площину зм'якшення протиріччя й інтенсивного пошуку заміни його безконфліктними відносинами для вирішення самої проблеми, що і породила конфліктну ситуацію.

**ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ** - часткове розв'язання конфлікту, припинення відкритої боротьби сторін. При цьому можуть зберігатися як внутрішні, так і зовнішні причини, що спонукають до конфлікту.

**ГОРИЗОНТАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ** - конфліктна взаємодія рівних суб'єктів: керівників одного рівня, підприємств і спеціалістів між собою.

**ГНУЧКІСТЬ** (керівника) - ситуативне маневрування, здатність пристосуватися до нових ситуацій.

**ГРАНИЦІ КОНФЛІКТУ** - зовнішні межі в просторі і в часі, а також щодо тієї соціальної системи, у масштабах якої виникає і розвивається конфліктне зіткнення.

**ГРОМАДСЬКА ДУМКА** - це стан масової свідомості, що містить у собі приховане або явне ставлення різних соціальних спільнот до проблем подій, фактів дійсності, що торкаються їхніх потреб та інтересів.

**ГРУПА** - обмежена в розмірах спільність людей, виділена із соціального цілого на основі певних ознак, соціальної належності, структури, рівня розвитку і т. ін.

**ГРУПА КЕРІВНИКА** - група, яка складається із керівника і підлеглих, що перебувають у зоні його контролю.

**ГРУПА НЕФОРМАЛЬНА** - реальна соціальна спільність, що не має юридично фіксованого статусу, добровільно об'єднана на основі інтересів, дружби і симпатій або на основі прагматичної користі. Неформальна група може виступати як ізольована спільність або утворюватися усередині офіційних груп.

**ГРУПА РЕФЕРЕНТНА** - реальна або умовна соціальна спільність, з якою індивід співвідносить себе як з еталоном і на норми, думки, цінності й оцінки якої він орієнтується у своєму поведженні й у самооцінці.

**ГРУПОВЕ МИСЛЕННЯ** - тенденція окремих особистостей придушувати свою власну точку зору на ту чи іншу проблему, щоб не порушувати гармонії групи.

**ГРУПИ ТИСКУ** - різні організації, що прагнуть впливати на громадську думку, адміністрацію, управлінців для забезпечення своїх специфічних інтересів, не претендуючи на високу владу в країні.

**ДЕЕСКАЛАЦІЯ** - зменшення гостроти конфлікту.

**ДЕЗІНФОРМАЦІЯ** - навмисне перекручування інформації за допомогою засобів масової інформації й інших соціально-політичних інститутів.

**ДЕПРЕСІЯ** - стан душевного розладу, що характеризується спадом сил і зниженням активності особистості; особистість у стані внутрішньоособистісного конфлікту.

**ДЕПРИВАЦІЯ** - стан, коли є явна розбіжність між очікуваннями людей і можливостями їх задоволення.

**ДЕСТРУКЦІЯ** - діяльність, спрямована проти чийось інтересів.

**ДЕТЕРМІНІЗМ** - концепція, відповідно до якої дії людей визначаються й обмежуються спадковістю або попередніми подіями їхнього життя.

**ДЕМОНСТРАТИВНІСТЬ** - коли учасники виявляють себе у конфлікті, прагнучи до спілкування з метою переконати опонента, чи знищити його як ворога.

**ДЖЕНТЛЬМЕНСЬКА УГОДА** - усна угода між представниками сторін з конкретних питань на основі взаємної довіри.

**ДИЛЕМА В'ЯЗНЯ** - скрутна ситуація, коли вибір необхідно робити між двома рівнозначно неприємними можливостями.

**ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ** - процес розвитку конфлікту на його відкритій стадії.

**ДИСЕНСУАЛІЗМ** - це система ставлень індивідів один до одного, до природи і до себе, стан духовної організації суспільства і людини, що відповідає поведінковій стратегії - соціальної конфронтації та екологічної агресії.

**ДЖЕРЕЛО КОНФЛІКТІВ** - поєднання несприятливих життєвих обставин, що впливають на поведження людей, проблеми становлення мотивацій, обривання комунікативних зв'язків, розбіжності в темпераменті і характері, переконанні і в моральних цінностях.

**ДІАЛОГ** - поперемінний обмін репліками.

**ДІАГНОСТИКА КОНФЛІКТУ** - процес виявлення параметрів конфліктного зіткнення (складу учасників, об'єкта розбіжностей, характеру і ступеня гостроти протиріч, динаміки розвитку взаємодій) з метою пошуку можливості надання впливу на конфронтуючі сторони.

**ДИСКРИМІНАЦІЯ** - несправедливі дії, що принижують особистість або соціальну групу у їхніх правах на спілкування з боку пануючого соціального прошарку.

**ЗАГАСАННЯ КОНФЛІКТУ** - процес тимчасового припинення протидій, але зі збереженням основних ознак конфлікту, тобто суперечностей і напружених стосунків.

**ЗАПОБІГАННЯ** - стратегія поведження в конфліктній ситуації, суть якої у виході з конфлікту або припиненні конфліктних відносин без вирішення причини конфлікту.

**ЗАЧИНЩИК** – суб'єкт, що ініціює конфлікт.

**ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК** - реакція на повідомлення, яка допомагає відправникові визначити, чи сприйнята відправлена ним інформація.

**ЗГОДА** - стан взаємин протидіючих сторін, коли виникає можливість утягувати протилежну сторону в спільну діяльність.

**ЗІТКНЕННЯ** - відкрите протидіюство конфліктуючих сторін у боротьбі за володіння чим-небудь.

**ЕЗОТЕРИЧНІ ЗНАКИ** - знаки, незрозумілі для однієї підгрупи населення, але ефективні при використанні членами іншої підгрупи, об'єднаними спільністю цілей, не притаманних першій підгрупі.

**ЕКСТРАВЕРСІЯ** - характеристика психологічних властивостей особистості, за якої індивід зосереджує свої інтереси на зовнішньому світі за рахунок своїх власних інтересів, через приниження особистої значущості.

**ЕКСТРЕМАЛЬНА СИТУАЦІЯ** - різкий, скачкоподібний перехід системи (соціальної, особистісної, цінностей) у результаті надзвичайних обставин зі стійкого стану в хиткий і нестабільний, супроводжуваний інтенсифікацією і зростанням масштабів конфліктних зіткнень.

**ЕМПАТІЯ** - стан взаємин сторін, коли досить наочно виявляється вплив на партнера, розуміння його труднощів, виражається співчуття і готовність допомагати.

**ЕСКАЛАЦІЯ КОНФЛІКТУ** - розвиток конфлікту «по вертикалі», наростання його гостроти і розмаху, яке пов'язане з загостренням конфліктних відносин, усі дії носять, як правило, вже винятково деструктивні методи, при чому, усі наступні дії є більш руйнівними ніж попередні.

**ЕТНОС** - це стійка сукупність людей, яка утворюється історично на конкретній території, має усталені зв'язки та загальні риси, специфічні особливості культури, стабільні звичаї, а також усвідомлення своєї єдності і відмінності від інших подібних груп.

**ЕТНОЦЕНТРИЗМ** - сукупність поглядів, ідей, цінностей, дій, що сприяють абсолютизації ціннісно-нормативної системи культури суб'єкта, що, у свою чергу, може привести до недооцінки, зневаги ціннісних систем інших груп.

**ЕТНІЧНА РІЗНОСТАТУТНІСТЬ** - нерівність прав у різних сферах життя не титульного населення країни.

**ЕТИКА ОРГАНІЗАЦІЇ** - система моральних принципів, яка зобов'язує відрізняти правильну поведінку від неправильної.

**ЕФЕКТИВНІСТЬ** - співвідношення між досягненням цілей і витраченими ресурсами.

**ЄДИНОБОРСТВО** - суперництво з дотриманням правил.

**ЖИТТЄВА ПРОГРАМА** - сукупність стратегічних і близьких цілей життя людини, а також способів їх досягнення.

**ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ КОНФЛІКТУ** - весь процес від зародження конфлікту до його закінчення.

**ЗАВЕРШЕННЯ КОНФЛІКТУ** - етап у динаміці конфлікту, що полягає в припиненні, закінченні конфлікту з будь-яких причин. Завершення конфлікту може протікати в таких формах: розв'язання, врегулювання, загасання, переростання в інший конфлікт, усунення конфлікту.

**ЗАГАСАННЯ КОНФЛІКТУ** - процес тимчасового припинення протидій, але зі збереженням головних ознак конфлікту, тобто суперечностей і напружених стосунків.

**ЗАЗДРІСТЬ** - негативне сприйняття суб'єктом чиеїсь зверхності. Неприязнь та бажання причинити шкоду об'єкту заздрощів.

**ЗАПАСНА ПОЗИЦІЯ** - є модифікацією первісної позиції. Її не розкривають до того часу, поки опоненти не висловлять принципової згоди обговорити питання, які були запропоновані у первісній позиції.

**ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТУ** - стратегія поведінки в конфліктній ситуації, суть якої у виході з конфлікту або припинення конфліктних відносин без вирішення причини конфлікту.

**ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК** - реакція на повідомлення, яка допомагає відправникові визначити, чи сприйнята відправлена ним інформація.

**ЗГОДА** - стан взаємин протиборчих сторін, коли виникає можливість утягувати протилежну сторону в спільну діяльність.

**ЗГУРТОВАНІСТЬ КОЛЕКТИВУ** - ціннісна орієнтована єдність, яка визначається за рівнем збігу думок членів групи щодо найбільш значущих для неї об'єктів.

**ЗДІБНІСТЬ** - специфічні властивості людини, її інтелекту, які проявляються в трудовій, науковій та інших видах діяльності і є необхідною умовою її успіху.

**ЗІТКНЕННЯ** - відкрите протиборство конфліктуючих сторін у боротьбі за володіння чим-небудь.

**ІДЕНТИФІКАЦІЯ** - перенесення на себе почуття і якостей, властивих іншим, раніше не доступних, але бажаних для себе.

**ІМІДЖ** - сукупність уявлень, що склалися в громадській думці про те, як повинна вести себе людина у відповідності зі своїм статусом, як повинні співвідноситися між собою права та обов'язки в даному статусі.

**ІНВЕКТИВА** - різкий, багато в чому несподіваний, перехід до відкритої, образливої мови; випад. У конкретних ситуаціях інвектива має мету представити суперника в не вигідному світлі, дискредитувати його в очах оточуючих.

**ІНГРУПА** - соціальна група, стосовно до якої індивід відчуває почуття ідентичності і належності, що виражається в термінах «ми» чи «наші».

**ІНДИВІДУАЛЬНІСТЬ** - сукупність неповторно своєрідних рис та особливостей, що відрізняє дану особистість від інших людей.

**ІНДИВІДУАЛЬНА ТРУДОВА СУПЕРЕЧКА** - неурегульована розбіжність, конфлікт між працівником і роботодавцем щодо дотримання умов трудового договору.

**ІНТЕРЕС** - реальна причина усвідомлених соціальних дій певних груп і індивідів. В основі інтересу лежать безпосередні спонукання, потреби, мотиви.

**ІНТЕНЦІЯ** - абстрактне бажання, елемент несвідомої структури, який справляє вплив на мотивацію.

**ІНТЕЛЕКТ** - сукупність розумових здібностей людини.

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

**ІНІЦІАТИВА** - прояв людської активності, що стимулюється ззовні й не визначається незалежними від неї обставинами.

**ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ** - процес формування стійких ціннісно-нормативних зразків діяльності, соціальних статусів і ролей, приведення їх у

систему, здатну діяти в напрямку інтеграції і координації поведження різних індивідів, груп та суспільства в цілому.

**ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ КОНФЛІКТУ** - процес включення конфліктних взаємодій в існуючу в суспільстві систему ціннісно-нормативних зразків дії.

**ІНТУЇЦІЯ** - здатність відчувати й швидко знаходити правильне розв'язання завдання, а також передбачати хід подій.

**ІНЦИДЕНТ** - подія, що служить приводом для переходу суб'єктів до відкритих конфліктних дій.

**КАТАРСИС** - стан внутрішнього очищення, що настало після перенесених потрясінь і переживань.

**КВАЗІГРУПА** - виникаюча ненавмисно і спонтанно соціальна група, в якій відсутні стійкі чекання й усвідомлене розуміння протилежності своїх інтересів і цілей інтересам і цілям іншої групи.

**КЛІМАТ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОПЧНИЙ** - загальна соціально-психологічна характеристика стану малої групи, особливостей сформованих у них людських відносин.

**КОЛЕКТИВНИЙ ТРУДОВИЙ СПІР** - неврегульовані розбіжності між робітниками і роботодавцями з приводу встановлення і зміни умов праці.

**КОЛІЗІЯ** - сутичка взаємовиключних позицій, принципів, правових або моральних норм.

**КОМПРОМІС** - 1) стратегія поведінки, що передбачає взаємні вчинки; 2) угода протиборчих сторін на основі взаємних вчинків.

**КОНСЕНСУС** - 1) загальна згода із спірних питань; 2) узгодженість поглядів і орієнтацій суб'єктів, метод прийняття рішень за допомогою співробітництва, досягнення принципової єдності думок.

**КОНКУРЕНЦІЯ** - прагнення до досягнення успіху, винагороди, влади і т.п. шляхом випередження, відсторонення або усунення суперників, що прагнуть до ідентичних цілей.

**КОНФОРМІЗМ** - пристосовництво, пасивне прийняття існуючого порядку речей, пануючих думок.

**КОНФЛІКТОГЕНИ** - вербальні і невербальні компоненти поведінки особистості або групи, що сприяють виникненню та ескалації конфліктів.

**КОНФЛІКТ** - це найбільш гострий засіб розв'язання значних суперечностей, що виникають у процесі взаємодії, який полягає у протидії між суб'єктами конфлікту, що супроводжується негативними емоціями.

**КОНФЛІКТ АНТАГОНІСТИЧНИЙ** - специфічний вид конфліктної взаємодії, в якому зіштовхуються і ведуть боротьбу між собою соціальні групи, що відстоюють непримиренні інтереси, цілі та шляхи їх здійснення.

**КОНФЛІКТ ВЕРТИКАЛЬНИЙ** - взаємодія суб'єктів вертикального підпорядкування, при якому є присутнім різне співвідношення владних повноважень і можливостей взаємодії.

**КОНФЛІКТ ВНУТРІШНЬООСОБИСТІСНИЙ** - зіткнення рівних по силі, але протилежно спрямованих особистісних мотивів, потреб, інтересів.

**КОНФЛІКТ ГОРИЗОНТАЛЬНИЙ** - конфліктна взаємодія рівних (по ієрархічному рівню) суб'єктів.

**КОНФЛІКТ ДЕСТРУКТИВНИЙ** - різновид конфліктного протиборства, здатного привести до зниження ефективності системи, спільності чи організації, або до її руйнування.

**КОНФЛІКТ ДИСФУНКЦІОНАЛЬНИЙ** - конфліктна взаємодія індивідів або співтовариств у межах однієї групи або організації, що може привести до ослаблення її стійкості і стабільності, до різкого зниження її функцій або до згасання чи зникнення.

**КОНФЛІКТ КОНСТРУКТИВНИЙ** - конфлікт, що сприяє прийняттю обґрунтованих рішень, розвитку взаємовідносин і служить джерелом самовдосконалення і саморозвитку особистості, підвищується ефективність виконання нею функцій, її адаптація до мінливих умов середовища, підсилюється згуртованість членів і їхня єдність.



**КОНФЛІКТ НЕРЕАЛІСТИЧНИЙ (БЕЗПРЕДМЕТНИЙ)** - конфлікт, який має своєю метою відкрите вираження негативних емоцій, що накопичилися, образ, ворожості, коли гостра конфліктна взаємодія стає не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.

**КОНФЛІКТ РЕАЛІСТИЧНИЙ (ПРЕДМЕТНИЙ)** - конфлікт, викликаний незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим (на думку одного чи обох учасників) розподілом між ними яких-небудь переваг, спрямованих на досягнення конкретного результату.

**КОНФЛІКТ ЛЕГІТИМНИЙ** - конфліктне протиборство, яке ведеться в рамках процедур, що допускаються у суспільстві правовими нормами.

**КОНФРОНТАЦІЯ** - протиборство, протиставлення, сутичка сторін, інтересів, цілей.

**КОНФЛІКТУЮЧІ СТОРОНИ** - це головні суб'єкти конфлікту, тобто сукупність тих учасників, що здійснюють активні дії один проти одного.

**КОНФЛІКТНА ПОВЕДІНКА** - це чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони та обмеження інтересів опонента.

**КОНФЛІКТНА СВІДОМІСТЬ** - особливий стан суспільної чи особистісної свідомості, специфіка якого полягає в усвідомленні протидіючими суб'єктами несумісної протилежності своїх інтересів, цілей, ідеалів чи цінностей та перетворенні їх на мотивацію конфліктної боротьби.

**КОНФЛІКТНИЙ МЕДІАТОРИНГ** - це проведення переговорів за участю медіатора.

**КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ** - події, об'єкт, якості об'єктів, їх відносин, які «цікаві» чи «небезпечні» під кутом зору конфліктної проблеми у світлі конфліктних інтересів і побоювань.

**КОНФЛІКТНІ ІНТЕРЕСИ** - вираз конкретного наміру особистості реалізувати свій інтерес.

**КОНФЛІКТНА ПРОБЛЕМА** - це перешкоди при реалізації цілей, які пов'язані як з інтересами, так і з побоюваннями.

**КУЛЬМІНАЦІЯ** - верхня точка ескалації.

**КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ** - професійна вправність, що проявляється у специфічній діяльності, наділений відповідними інтелектуальними та загальнокультурними знаннями.

**ЛАТЕНТНІСТЬ (ПРИХОВАНІСТЬ)** - характеристика процесу, який відбувається, але зовнішньо не виявляє себе.

**ЛІДЕР** - член групи, якому вона надає право приймати відповідальні рішення у певних ситуаціях.

**ЛЕПТИМНІСТЬ** - характеристика відносин і діяльності, що узгоджуються з вимогою закону, а тому розглядаються й оцінюються суспільством як законні і узгоджені із соціальним порядком.

**МАРГІНАЛЬНІСТЬ** - стан групи людей або особистостей, які були поставлені суспільним розвитком на межу двох культур, але не належать цілком ні до однієї з них.

**МЕДІАТОР** - посередник.

**МЕДІАЦІЯ** - один зі способів розв'язання конфліктів, коли на відміну від суду та арбітражу сторони вибирають неюридичні засоби спілкування за участю посередника-медіатора.

**МЕДІАТОРИНГ КОНФЛІКТНИЙ** - це проведення переговорів за участю медіатора.

**МЕНЕДЖМЕНТ** - цілеспрямований вплив на діяльність усіх працівників організації для успішного досягнення визначених ними ринкових цілей у змінному середовищі шляхом продуктивного використання наявних ресурсів.

**МЕТОД** - спосіб пізнання і застосування системи прийомів для досягнення поставленої мети.

**МЕЖА КОНФЛІКТУ** - зовнішні структурно-динамічні межі конфлікту, які розрізняють суб'єктні (кількість основних учасників), просторові (територія, на якій відбувається конфлікт) і часові (тривалість конфлікту) межі конфлікту.

**МОТИВ У КОНФЛІКТІ** - спонукання до вступу в конфлікт, пов'язане з задоволенням потреб учасника конфлікту; сукупність зовнішніх і внутрішніх умов і причин, що викликають конфліктну активність суб'єктів.

**МОТИВАЦІЯ** - процес спонукання себе та інших до певної життєвої ситуації, за певних обставин.

**МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ** - протиборство особистостей у процесі соціальної взаємодії, яке виникає на основі протилежно спрямованих мотивів, суджень або особистих антипатій.

**МИСЛЕННЯ** - процес руху думки від невідомого до відомого. Мислення починається там, де перед людиною виникає щось нове, невідоме, коли вона починає щось аналізувати, порівнювати, узагальнювати.

**НАМІРИ** - свідоме бажання, готовність діяти.

**НАПРУЖЕНІСТЬ** - психічний стан, який виникає у процесі діяльності в складних умовах, коли людина оцінює ситуацію як таку, яка може закінчитися для неї несприятливо.

**НАПРУЖЕНІСТЬ СОЦІАЛЬНА** - особливий стан суспільної свідомості і поведінки, специфічна ситуація сприйняття та оцінки дійсності, що створює особливу соціально-психологічну атмосферу, яка супроводжує соціальні конфлікти.

**НАСИЛЬСТВО**- засіб впливу певної особистості (соціальної групи, держави) за допомогою різноманітних форм примусу на іншу особистість (соціальну групу, державу) в конфлікті з метою придбання чи збереження матеріального, політичного, психологічного або іншого панування, завоювання тих чи інших позицій; тип дії або поведінки соціальних суб'єктів у конфлікті, при яких їх опонент (особистість, група) піддається фізичному тиску або зазнає прямого фізичного збитку.

**НЕДОВІРА** - сумнів щодо когось через невиконання обіцянок.

**НЕГАТИВІЗМ** - немотивоване поводження, що виявляється в діях, навмисно протилежних вимогам і чеканням.

**НЕОФІЦІЙНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО** - посередництво, в якому у ролі посередника виступають неурядові організації, академічні кола, приватні особи.

**НОНКОНФОРМІЗМ** - прагнення індивіда за будь-яких обставин повестися всупереч позиції пануючої більшості і в усіх випадках стверджувати протилежну точку зору.

**ОБОВ'ЯЗКИ** - необхідність виконання функціональних обов'язків, реалізації цілей й завдань, які пов'язані з посадовим становищем в організації.

**ОБ'ЄКТ** - фрагмент реальності, на яку спрямована активність суб'єкта.

**ОБ'ЄКТ КОНФЛІКТУ** - конкретні матеріальна (ресурс), соціальна (влада) або духовна (ідея, принцип, норма) цінності, до володіння або користування якими прагнуть обидва учасники конфлікту.

**ОПОНЕНТ** - учасник спору, конфлікту, який вважає свої інтереси неузгодженими.

**ОРГАНІЗАТОР** - це особа чи група, яка планує конфлікт, його розвиток, ураховує ресурси і будує структуру протидіючої сторони, передбачає різні досягнення мети.

**ОФІЦІЙНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО** - посередництво, в якому в ролі посередника виступають державні або міжурядові організації.

**«ПАКЕТУВАННЯ»** - тактичний прийом на переговорах, коли усі вимоги, як привабливі, так і мало привабливі для партнерів, представлені в груповій угоді.

**ПЕРВИННІ ПОТРЕБИ** - психологічні, звичайно вроджені потреби.

**ПЕРЕРОСТАННЯ КОНФЛІКТУ** - це дії, коли у відносинах між сторонами виникає нова, більш гостра суперечність і відбувається зміна предмета і об'єкта протистояння.

**ПОГРОЗА** - це адресований іншій стороні вираз наміру вчинити в разі загрози власним інтересам щось таке, що може спричинити шкоду іншій стороні. Подібні дії мають на меті примусити суперника діяти згідно з пред'явленими вимогами.

**ПОЛІТИЧНИЙ КОНФЛІКТ** - це зіткнення, протиборство політичних суб'єктів, обумовлене протилежністю їх політичних інтересів, цінностей, цілей і поглядів стосовно державної влади.

**ПОВНОВАЖЕННЯ** - влада, яка надається організацією посадовій особі і виявляється у праві приймати рішення, віддавати накази і розпорядження, вживати певних заходів та розпоряджатися ресурсами для досягнення цілей організації. Повноваження делегуються посаді, а не індивіду, який обіймає посаду на даний момент.

**ПЕРЕГОВОРИ** - засіб розв'язання конфліктів, при якому кожна із сторін висуває власний набір вимог, але схильна до поступок. Як правило, передбачається рівноправність сторін, виключаються спроби силового вирішення конфлікту. Переговори ведуться на основі певних і схвалених їх учасниками правил і припускають, що сторони мають не тільки власні, а й загальні інтереси. Одним із основних елементів переговорів є одержання й обмін інформацією з метою досягнення згоди.

**ПЕРВІСНА ПОЗИЦІЯ** - має на меті вплинути на опонента в бажаному напрямку й запропонувати шляхи вирішення спірних питань.

**ПІДБУРЮВАЧ** - особа, організація, установа чи держава, що підштовхує певних суб'єктів до конфлікту.

**ПОГРОЗА** - виражений намір зробити що-небудь,

**ПОРОГОВИЙ РУБІЖ** - містить в собі визначення того найменшого, що сторона згодна прийняти від опонента, і того найбільшого, що вона може запропонувати опонентові, не ставлячи під загрозу власні інтереси.

**ПОЗИЦІЯ ВІДХОДУ** - попереджає учасника, що він наближається до свого можливого рубежу. На цьому етапі учасники переговорів можуть заявити, що переговори зайшли в глухий кут, перервати переговори або вдатися до допомоги посередника.

**ПОПЕРЕДНІЙ КОНТРОЛЬ** - фаза процедури контролю, здійснювана до початку власне роботи. На цій фазі відбувається оцінка планів, розробка

процедур і правил роботи, а також складання посадових інструкцій у письмовій формі.

**ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ** - організація взаємодії і співіснування людей, що виключає або зводить до мінімуму можливість виникнення конфліктів між ними; діяльність суб'єктів взаємодії (або одного із них), а також третіх осіб (посередників) щодо усунення об'єктивних і суб'єктивних причин конфлікту, що назріває.

**ПОСІБНИК** - особа, група чи інституція, що сприяє розвитку конфліктної ситуації, здійснюючи різноманітну підтримку на користь одного з конфліктантів.

**ПОСЕРЕДНИЦТВО** - допомога нейтральної людини конфлікуючим сторонам з метою врегулювання конфлікту шляхом переговорів. Передбачає регламентовану процедуру, що закінчується, як правило, підписанням угоди. Поліпшує комунікацію і підготовляє умови для висунення пропозицій.

**ПОСТУПЛИВІСТЬ** (згладжування) - жертвування інтересами справи задля підтримання й поліпшення стосунків з іншою людиною.

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

**ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ** - етап процедури контролю, здійснюваний безпосередньо під час проведення робіт.

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

**ПРЕВЕНЦІЯ** - вид соціальної діяльності, яка має цільовий характер і справляє безпосередній або опосередкований вплив на чинники, що визначають перебіг конфлікту.

**ПРЕВЕНЦІЯ СТРУКТУРНА** - певна програма дій на рівні суспільства в цілому, а також його підсистем, окремих спільнот, організацій тощо.

**ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ** - матеріальні або духовні цінності чи обставини, які стали причиною незгоди між сторонами. Предметом можуть бути економічні, територіальні, політичні, релігійні, мовні та інші обставини.

**ПРЕЛІМІНАРІЙ** - попередні переговори й угоди, що передують повномасштабним переговорам і угодам; тимчасові угоди.

**ПРЕСІНГ** - тактичний прийом на переговорах, зв'язаний із застосуванням різних видів тиску на іншу сторону.

**ПРИМУШЕННЯ** - 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, авторитет.

**ПРОБЛЕМА** - завдання, що потребує розв'язання, проте невідомі ні конкретні способи цього розв'язання, ні його кінцевий результат.

**ПРОВОКАЦІЯ КОНФЛІКТУ** - використання приватної ситуації, яку можна інтерпретувати як прояв ворожості опонента для розв'язання повномасштабного конфлікту з ним.

**ПРОТИРІЧЧЯ** - різні точки зору на проблему, що викликають протистояння і бажання довести свою справу.

**ПРИВІД ДЛЯ КОНФЛІКТУ** - подія або обставина, що активно шукається або вигадується ким-небудь з потенційних конфліктерів для використання в якості поштовху до розв'язання конфліктної протидії.

**ПРИМИРНІ ПРОЦЕДУРИ** - розгляд колективного трудового спору з метою його розв'язання примирною комісією або за участю посередника.

**ПРИНЦИПОВІСТЬ** - морально-психологічна риса особистості, яка характеризує чіткість її соціальної позиції, вірність певних дій переконанню й принципам, послідовність їх обстоювання, втілення в життя.

**ПРОГНОЗУВАННЯ КОНФЛІКТУ** - обґрунтоване припущення можливості виникнення або розвитку конфлікту в майбутньому.

**РЕВЕРСІЯ** - повернення до попередньої фази.

**РЕФЛЕКСІЯ** - процес самопізнання суб'єктом внутрішнього психологічного стану.

**РЕЛІГІЙНІ КОНФЛІКТИ** - це зіткнення і протиборство між носіями релігійних цінностей, що обумовлені відмінностями в їх світосприйнятті, уявленнях і ставленні до Бога, різним становищем та участю в релігійному житті.

**РЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ** - це дії щодо обмеженню його негативного впливу на суспільні відносини та перетворення на суспільно припустимі форми розвитку і розв'язання.

**РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ** - одна з форм завершення конфлікту, сукупність позитивних дій (рішень) самих учасників конфлікту, що припускає наявність взаємоприйнятного вирішення проблеми, яке має особисту значущість для учасників конфлікту, яке припиняє протиборство учасників конфлікту мирними або силовими засобами і приводить до гармонізації їх взаємовідносин.

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

**«САЛЯМІ»** - тактичний прийом на переговорах, суть якого в поетапному роз'ясненні своєї позиції. Застосування з метою затягування і одержання максимальної інформації про партнера.

**СВАРКА** - міжособистісне зіткнення, що характеризується станом недоброзичливості обох сторін, супроводжуване взаємними докорами, обвинуваченнями, сперечаннями.

**СВІТОВІ РЕЛІГІЇ** - це космополітичні релігії, які не пов'язуються з окремою нацією, їм притаманний прозелітизм, тобто прагнення завербувати якнайбільше прихильників, а також активна місіонерська діяльність.

**СЕНСИТИВНІСТЬ** - характерологічна особливість людини, що виявляється в підвищеній чутливості до того, що відбувається з нею.



**СКАСУВАННЯ КОНФЛІКТУ** - це дії, вжиття яких ліквідує головні структурні елементи і ознаки конфлікту.

**СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ** - певний рівень добровільного реагування організації на соціальні проблеми.

**СОЦІАЛЬНА ДИСТАНЦІЯ** - спосіб запобігання міжособистісних конфліктів, який виявляється в тому, що індивід прагне, щоб ніколи не була досягнута або перевершена раціональна межа психологічного зближення з партнером.

**СОЦІАЛЬНА НАПРУЖЕНІСТЬ** - емоційний стан соціальної групи або суспільства в цілому, викликаний тиском природи або соціальним середовищем, що відбувається протягом досить тривалого часу.

**СОЦІАЛЬНА ДІЯ** - дія, яка враховує соціальні норми, або її реалізація, результат якої оцінюється у термінах соціальних норм.

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ** - фіксований стан міжособистісних стосунків у колективі, який характеризується груповою згуртованістю, інтегруванням, відповідністю формальної структури неформальній, взаємною довірою, рівнем комфортності та іншими соціально-психологічними показниками.

**СПІВРОБІТНИЦТВО** - стратегія поведінки в ситуації конфлікту, орієнтована на спільний пошук рішень, що задовольняють інтереси всіх сторін, яка несе у собі взаємну працю і тісне спілкування.

**СПІЛКУВАННЯ** - важлива духовна потреба людини як суспільної істоти. Потреби людини в спілкуванні зумовлені суспільним буттям та необхідністю взаємодії у процесі діяльності та життя.

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

**СТРАТЕГІЯ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ** - загальна орієнтація і лінія поведінки особистості або групи в конфлікті.

**СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ** - сукупність стійких елементів конфлікту, яка створює цілісну систему.

**СТРУКТУРНІ МЕТОДИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ** - уточнення перспектив, пов'язаних з посадовими обов'язками; використання механізмів координації і інтеграції; встановлення нових, складніших цілей; використання механізму заохочень.

**СУБ'ЄКТ** - джерело пізнання і перетворення дійсності; носій активності.

**СУБ'ЄКТИВНІ ПРОТИРІЧЧЯ** - протиріччя між окремими індивідами, що знаходилися в умовах постійного спілкування.

**СУБКУЛЬТУРА** - система норм і цінностей, що відрізняє культуру визначеної соціальної групи від культури навколишньої більшості.

**СУПЕРЕЧКА** - обговорення проблеми, при якому кожна зі сторін обстоює свою думку.

**СУПЕРЕЧНІСТЬ (СОЦІАЛЬНА)** - розбіжність інтересів людей, соціальних груп. Крім поняття соціальних суперечностей, вживаються також поняття діалектичних, політичних, економічних, ідеологічних, антагоністичних і неантагоністичних, основних і неосновних, внутрішніх і зовнішніх суперечностей тощо. Виділяються три періоди існування суперечності: виникнення, розгортання і розв'язання.

**СУПЕРНИЦТВО** - стратегія поведінки учасника конфлікту, яка виявляється в прагненні на загальноприйнятих підставах випередити або перемогти суперника в русі до загальної з ним мети.

**ТАКТ** - правила етики, почуття міри у відносинах підлеглого та керівника.

**ТАКТИКА ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ** - сукупність засобів і прийомів впливу на учасника конфлікту, за допомогою яких реалізується стратегія поведінки для досягнення мети в конфлікті.

**ТЕРОР** - сукупність дій насильницького характеру однієї з конфліктуючих сторін, метою яких є лякання або ж придушення бажання в іншої сторони продовжувати свою участь у конфліктному протистоянні.

**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 соціальної взаємодії, згідно з якою визнається здатність особистості брати роль іншої людини, уявляти, як її сприймають партнери по спілкуванню і відповідно конструювати власні дії.

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

**ТРАНСАКТНИЙ АНАЛІЗ** - аналіз конфліктних міжособистісних взаємодій за трансактивними категоріями («Дитина», «Батько», «Дорослий»).

**УЗГОДЖЕННЯ ІНТЕРЕСІВ** - досягнення згоди стосовно умов реалізації своїх інтересів.

**УЛЬТИМАТУМ** - вимога до іншої сторони, у разі невиконання якої її очікують санкції.

**УМІННЯ** - використання об'єктом наявних знань і навичок для вибору та здійснення прийомів, дій відповідно до поставленої мети.

**УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТОМ** - цілеспрямований вплив на процеси конфліктної взаємодії, який прагне забезпечити конструктивне вирішення соціально важливих завдань, що актуалізувалися в конфлікті.

**УПРАВЛІНСЬКІ ІРАТИ** - розроблена американськими фахівцями в теорії менеджменту Р. Блейком і Дж.С. Мутон теоретична матриця типологічних методів і способів керування внутрішньогруповими взаємодіями, у тому числі і конфліктами, що допомагає знайти найбільш ефективні напрямки і прийоми управлінського впливу, розгортання і врегулювання внутрішньогрупових конфліктів.

**УСУНЕННЯ КОНФЛІКТУ** - це такий зовнішній вплив на боротьбу, в результаті якого ліквідуються головні структурні елементи конфлікту.

**УЧАСНИКИ КОНФЛІКТУ** - люди, які не задоволені спілкуванням у зв'язку з його порушенням. Учасники намагаються використати це спілкування для реалізації своїх інтересів. Вони згодні з іншими спільниками у тому, що

вони учасники (внутрішня оцінка). Інші можуть вважати когось учасником, хоч він сам може і заперечувати свою участь (зовнішня оцінка).

**УЧАСНИК АКТУАЛЬНИЙ** - той, хто справляє дійсний вплив на позицію, хто прагне змінити конфліктну ситуацію і робить усе, щоб її змінити.

**УЧАСНИК ПОТЕНЦІАЛЬНИЙ** - той, хто оцінює ситуацію як таку, яка може зачепити його інтереси, але не прагне справляти у даний час впливу на неї.

**УХИЛЯННЯ** (відгороджування) - пасивна поведінка у конфліктній ситуації, що виявляється в ігноруванні проблеми або відкладенні свого втручання.

**ФАСИЛІТАЦІЯ** - ефект посилення домінуючих реакцій у присутності інших.

**ФІЛЬТРАЦІЯ** - відбір повідомлень для передачі одержувачу з деякої сукупності повідомлень, які надійшли на його адресу.

**ФРУСТРАЦІЯ** - психологічний стан наростаючого емоційно-вольового напруження, що виникає в конфліктних ситуаціях, які заважають досягненню мети або задоволенню потреб і бажань, загрожують людині або її престижу, людській гідності.

**ХАРИЗМА** - вплив, заснований на властивостях особи керівника або його здатності залучати прихильників.

**ЦІНА КОНФЛІКТУ** - стан завершення конфлікту, який можливо визначити через: 1) витрати енергії, часу, сил на боротьбу з супротивником; 2) шкоду, яка настала від ворожих дій; 3) втрати, пов'язані з погіршенням ситуації.

**ЦІНА ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ** - різниця між втратами і надбаннями, зумовленими виходом.

**ЦІЛЬОВЕ УПРАВЛІННЯ** - процес, що складається з чотирьох незалежних етапів: 1) вироблення чітких і лаконічно сформульованих цілей; 2) розробка реалістичних планів їх досягнення; 3) систематичний контроль та

вимір якості роботи і результатів; 4) прийняття заходів, які коригуються для досягнення запланованих результатів.

**ЧУТКИ** - інформація, яка передається через неформальні канали.

## ***СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ***

### **Базова**

1. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В. С. Агеев. – М. : Изд-во МГУ, 1990. – 240 с.
2. Анцупов А. Я. Введение в конфликтологию / А. Я. Анцупов, А. А. Малышев. – Ужгород : МАУП, 1995. – 101с.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология: междисциплинарный подход : обзор диссертационных исследований / А. Я. Анцупов, С. Л. Прошанов. – М. : Дом Советов, 1997. – 240 с.
4. Бандурка А. М. Конфликтология / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. — Х. : Ун-т ВД Украины, 1997.— 335 с.
5. Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. — Новосибирск : Наука, 1989. — 189 с.
6. Василюк Ф. Е. Психология переживания / Ф. Е. Василюк. — М. : Изд-во МГУ, 1984. – 200 с.
7. Гришина Н. В. Я и другие: общение в трудовом коллективе / Н. В. Гришина. – Л. : Лениздат, 1990. — 174 с.
8. Дмитриев А. Введение в общую теорию конфликтов / А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. – М., 1993. – 211 с.
9. Донцов А. И. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе / Донцов А. И., Полозова Т. А. // Вестник МГУ. – 1982. – № 4. – С. 23–32. (Сер. 14, Психология)
10. Донненко Е. А. Личность: конфликт, гармонія / Е. А. Донненко, Т. М. Титаренко. — К. : Политиздат, 1989. – 175 с.

11. Дружинин В. В. Введение в теорию конфликта / Дружинин В. В., Канторов Д. С, Канторов М. Д. —М. : Радио и связь, 1989. – 288 с.
12. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 335 с.
13. Канатаев Ю. А. Психология конфликта / Ю. А. Канатаев. – М. : ВАХЗ, 1992. – 79 с.
14. Корнелиус Х. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты / Корнелиус Х., Фэйр Ш. – М. : Стрингер, 1992. – 212 с.
15. Котанджян Г. С. Грани согласия конфликта: цивилизационные проблемы теоретической и прикладной политологии / Г. С. Котанджян. – М. : Луч, 1992. – 183 с.
16. Крогиус Н. В. Личность в конфликте / Н. В. Крогиус. – Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 1976. –142 с.
17. Латынов В. В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон / Латынов В. В. // Иностран. психология. – 1993. – Т. 1, № 2. – С. 87–93.
18. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 1997. – 688 с.
19. Олейник А. И. Основы конфликтологии / А. И. Олейник. – М. : АПО, 1992. – 53 с.
20. Основы конфликтологии. – М. : Юрист, 1997. – 200 с.
21. Романова Е. С. Механизмы психологической защиты / Романова Е. С, Гребенников Л. Р. – Мытищи, 1996. – 139 с.
22. Роскошный А. П. Основи конфліктології / А. П. Роскошний. — Донецьк : Юго-Восток LTD, 1997. –184 с.
23. Рояк А. Л. Психологический конфликт и особенности индивидуального развития ребенка / А. Л. Рояк. – М. : Педагогика, 1988. – 118 с.
24. Рыбакова М. М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова . – М. : Просвещение, 1991. – 128 с.

25. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления / Скотт Дж. Г. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 191 с.
26. Спиллман К. Р. Образы врага и эскалация конфликта / Спиллман К. Р., Спиллман К. // Исследование международных конфликтов. – 1991. – № 3. – С. 61–82.
27. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Фишер Р., Юри У. – М: Наука, 1990. – 158 с.
28. Шаленко В. Н. Конфликты в трудовых коллективах / В. Н. Шаленко. – М. : Изд-во МГУ, 1992. – 80 с.
29. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани. – М. : Прогресс, 1968. – 535 с.

#### *Допоміжна*

1. Алешина Ю. Е. Проблемы теории и практики медиации / Ю. Е. Алешина // Личность, общение, групповые процессы : сб. обзоров. – М. : ИНИОН, 1991. – С. 90–100.
2. Бердников В. Л. Эволюция и прогресс / В. Л. Бердников. – Новосибирск : Наука, 1991. – 192 с.
3. Дзвінчук Д. Конфлікти та способи їх подолання / Д. Дзвінчук // Віче. – 1999. – № 5. – С. 11–16.
4. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги: різні види службових конфліктів / П. Довгань // Вісник Української Академії державного управління при Президентіві України. – 2001. – № 2. – С. 403–413.
5. Донцов А. И. Психология коллектива / А. И. Донцов. – М. : Изд-во МГУ, 1984. – 208 с.
6. Євдокімова І. Конфлікти легітимності / І. Євдокімова // Бізнес-інформ. – 1997. – № 3.
7. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. — М. : Аспект-Пресс, 1995. – 317 с.

8. Карпинская Р. С. Социобиология: критический анализ / Карпинская Р. С., Никольский С. А. – М. : Мысль, 1988.
9. Козина И. М. Профсоюзы в коллективных трудовых конфликтах / И. М. Козина // Социологические исследования. – 2001. – № 5. – С. 49–56.
10. Кривицька О. Як запобігати міжетнічним конфліктам / О. Кривицька // Віче. – 1998. – № 12. – С. 45–53.
11. Кричевский Р. Л. Психология малой группы / Кричевский Р. Л., Дубовская Е. М. – М. : Изд-во МГУ, 1991. – 206 с.
12. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – 156 с.
13. Лоренц К. Агрессия / К. Лоренц. – М. : Прогресс, 1994. – 272 с.
14. Международные конфликты. – М. : Международные отношения, 1972. – 238 с.
15. Межэтнические конфликты в странах зарубежного Востока. – М. : Наука, 1991. – 276 с.
16. Нергеш Я. Поле битвы – стол переговоров / Я. Нергеш. – М. : Международные отношения, 1989. – 264 с.
17. Пиаже Ж. Психология: междисциплинарные связи и система наук / Ж. Пиаже // Хрестоматия по психологии. – М. : Просвещение, 1977.
18. Плюснин Ю. Проблема биосоциальной эволюции: теоретико-методологический анализ / Ю. Плюснин. – М. : Наука, 1990. – 240 с.
19. Пономарев Ю. П. Игровые модели: математические методы, психологический анализ / Ю. П. Пономарев. – М. : Наука, 1991. – 160 с.
20. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире : тез. докл. Междунар. науч.-практ. конф. – Черновцы, 1993. – Ч. 2. – 184 с.
21. Рубин Дж. Социальный конфликт / Рубин Дж., Пруит Д., Сунг Хе Ким. – М. : ОлмаПресс, 2002. – 352 с.
22. Рубинштейн С. Л. Бытие и сознание / С. Л. Рубинштейн. – М. : Изд-во АН СССР, 1957. – 328 с.



23. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – М. : Педагогика, 1976.
24. Рыжов О. Политические конфликты / О. Рыжов. – М. : ВУ, 1997. – 64 с.
25. Собчик Л. Н. Диагностика межличностных отношений / Л. Н. Собчик. – М. : МКЦ, 1990. – 47 с.
26. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов / Т. С. Сулимова. – М. : Изд. ин-та практ. психологии, 1996. – 175 с.
27. Сысенко В. А. Супружеские конфликты / В. А. Сысенко. – М. : Мысль, 1989. – 173 с.
28. Съедин С. И. Основы управления / С. И. Съедин. – М. : ТА, 1996.
29. Фельдман Д. М. Политология конфликта / Д. М. Фельдман. – М., 1998. – 199 с.
30. Шевцов В. М. Межнациональные конфликты: механизмы их разрешения / В. М. Шевцов. – М. : Г АВС, 1994. – 44 с.
31. Ядов В. А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В. А. Ядов. – М. : Наука, 1987. – 245 с.

### *Інформаційні та електронні ресурси*

1. Базило С. Традиційні та інноваційні методи розв'язання конфліктів у діяльності державних службовців [Електронний ресурс] / С. Базило // Персонал. – 2007. – № 8 – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009007.pdf>
2. Вишневская А. В. Конфликтология : курс лекций [Электронный ресурс] / А. В. Вишневская. – РУДН, 2003. – Режим доступа : <http://www.humanities.edu.ru/db/msg/46605>
3. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник [Электронный ресурс] / Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К. – М. : ИНФРА - М, 2004. – 240 с. – Режим доступа : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009010.pdf>

4. Дмитриев А. В. Конфликтология : учеб. пособие [Электронный ресурс] / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарики, 2000. – 320 с. – Режим доступа : // <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009009.pdf>
5. Дятченко Л. Я. Механизмы социальной регуляции в технологии управления конфликтом [Электронный ресурс] / Дятченко Л. Я., Сперанский В. И. – Режим доступа : // [http:// www.xserver.ru/](http://www.xserver.ru/)
6. Зінчина О. Б. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / О. Б. Зінчина. – Х. : ХНАМГ, 2007. – 164 с. – Режим доступу: // <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008958.pdf>
7. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии : курс лекций [Электронный ресурс] / Д. П. Зеркин. – Ростов-н/Д : Феникс, 1998. – 480 с. – Режим доступа: // [http://ebooks.znu.edu.ua/files/2007/08/edu\\_29sept2006\\_381.rar](http://ebooks.znu.edu.ua/files/2007/08/edu_29sept2006_381.rar)
8. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009008.pdf>
9. Нагаєв В. М. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навч. літ., 2004. – 198 с. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008959.pdf>
10. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посіб. [Електронний ресурс] / В. С. Орлянський. – К. : Центр навч. літ., 2007. – 160 с. – Режим доступу : // <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=109>
11. Пірен М. І. Кофліктологія [Електронний ресурс] / М. І. Пірен. – К. : МАУП, 2005. – 360 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008957.PDF>
12. Скібіцька Л. І. Конфліктологія [Електронний ресурс] / Л. І. Скібіцька. – К. : ЦУЛ, 2007. – 384 с. – Режим доступу : [http:// www.culonline.com.ua/index.php?newsid=398](http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=398)
13. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник [Електронний ресурс] / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. – Суми :

Університетська книга”, 2008. – 240 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008960.pdf>

14. Убейволк О. О. Конфліктологія : метод. рек. для студ. денного відділення спеціальності «Логістика» [Електронний ресурс] / О. О. Убейволк. – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 60 с. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/09/konfliktologie.pdf>
15. Убейволк О. О. Конфлікт як прояв соціальної комунікації [Електронний ресурс] / Убейволк О. О. // Грані : альманах. – 2010. – № 5(73). – С. 107–111. – Режим доступу : <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0009011.pdf>