

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Методичні вказівки до семінарських занять для студентів напряму
підготовки 6.030505 - Управління персоналом та економіка праці
усіх форм навчання

Обговорено і рекомендовано
на засіданні кафедри соціології
і психології соціального та
особистісного самовизначення
Протокол № 6
від «22» січня 2015 р.

Чернігів ЧНТУ 2015

Конфліктологія

Конфліктологія. Методичні вказівки до семінарських занять для студентів напряму підготовки 6.030505 «Управління персоналом та економіка праці» усіх форм навчання / Укл.: Орешета Ю.В. – Чернігів: ЧНТУ, 2015. – 17 с.

Укладач: Орешета Юлія Василівна, асистент кафедри соціології і психології соціального та особистісного самовизначення

Відповідальний за випуск: Мазур Т.В., завідувач кафедри соціології і психології соціального та особистісного самовизначення, кандидат психологічних наук, доцент

Рецензент: Дем'яненко Ю.О. , кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціології і психології соціального та особистісного самовизначення Чернігівського національного технологічного університету

ЗМІСТ

Вступ	5
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи конфліктології.....	7
1 Семінарське заняття № 1. Значення, предмет і завдання конфліктології.....	7
1.1 План заняття.....	7
1.2 Завдання для самостійної роботи.....	7
1.3 Теми для доповідей і рефератів.....	7
1.4 Контрольні питання.....	7
2 Семінарське заняття № 2. Причини, функції та класифікація конфліктів... 8	
2.1 План заняття.....	8
2.2 Завдання для самостійної роботи.....	8
2.3 Теми для доповідей і рефератів.....	8
2.4 Контрольні питання.....	8
Змістовий модуль 2. Психологічні особливості конфліктної поведінки.....	9
3 Семінарське заняття № 3. Механізми виникнення конфліктів: ескалація конфлікту, типи конфліктогенів та їх блокування.....	9
3.1 План заняття.....	9
3.2 Завдання для самостійної роботи.....	9
3.3 Теми для доповідей і рефератів.....	9
3.4 Контрольні питання.....	9
4 Семінарське заняття № 4. Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів (типи поведінки особистості в конфліктній ситуації).....	10
4.1 План заняття.....	10
4.2 Завдання для самостійної роботи.....	10
4.3 Теми для доповідей і рефератів.....	10
4.4 Контрольні питання.....	10
5 Семінарське заняття № 5. Види конфліктів: форми прояву та способи подолання.....	11
5.1 План заняття.....	11
5.2 Завдання для самостійної роботи.....	11
5.3 Теми для доповідей і рефератів.....	11
5.4 Контрольні питання.....	11
6 Семінарське заняття № 6. Психологічні конфлікти в організаціях: причини та класифікація.....	12
6.1 План заняття.....	12
6.2 Завдання для самостійної роботи.....	12
6.3 Теми для доповідей і рефератів.....	12
6.4 Контрольні питання.....	12
7 Семінарське заняття № 7. Динаміка конфліктів.....	12
7.1 План заняття.....	12
7.2 Завдання для самостійної роботи.....	13
7.3 Теми для доповідей і рефератів.....	13

7.4 Контрольні питання.....	13
Змістовий модуль 3. Шляхи аналізу та подолання конфлікту.....	13
8 Семінарське заняття № 8. Психологічні основи розв'язання міжособистісних конфліктів, поняття про соціальну атракцію.....	13
8.1 План заняття.....	13
8.2 Завдання для самостійної роботи.....	13
8.3 Теми для доповідей і рефератів.....	14
8.4 Контрольні питання.....	14
9 Семінарське заняття № 9. Методи аналізу міжособистісних конфліктів (аналіз конфлікту за схемою, картографія конфлікту). Профілактика конфліктів	14
9.1 План заняття.....	14
9.2 Завдання для самостійної роботи.....	14
9.3 Теми для доповідей і рефератів.....	14
9.4 Контрольні питання.....	14
Перелік посилань.....	15
Додатки.....	16
Додаток А – Питання до заліку.....	16

Вступ

Курс «Конфліктологія» належить до циклу вибіркових дисциплін професійного спрямування. Це один із курсів, що формує цілісне знання про конфлікт, його структуру, причини виникнення, динаміку протікання та шляхи розв'язання конфліктів.

Метою викладання навчальної дисципліни «Конфліктологія» є озброєння студентів знаннями щодо закономірностей виникнення та особливостей конфліктів, психологічними прийомами виходу з конфліктної ситуації, опанування стратегії попередження та запобігання конфліктів.

Навчальним планом передбачено вивчення курсу «Конфліктологія» в таких формах: семінари, практичні роботи, письмова контрольна робота, захист рефератів, самостійна робота.

Семінарські заняття – ефективна форма закріплення знань і виявлення творчих здібностей студентів. Вони доповнюють і розвивають матеріал лекційного курсу, забезпечують набуття студентами навичок правильного формулювання своїх думок та аргументації переконань, привчають до самостійної та індивідуальної роботи над відповідними літературними джерелами. Запропоновані методичні вказівки розділені на два змістовні модулі.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Конфліктологія» є:

1. Ознайомлення з теоретико-методологічними основами з конфліктології.

2. Вивчення класифікації конфліктів, стилю поведінки в конфлікті; типів конфліктогенів та їх блокування; соціально-психологічних аспектів управління міжособистісними конфліктами, шляхи аналізу та подолання конфліктів.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати :

- теоретико-методологічні основи конфліктології;
- моделі та стилі поведінки в конфлікті;
- типи конфліктогенів та їх блокування;
- особливості внутрішньоособистісних конфліктів та способи їх подолання;
- соціально-психологічні аспекти управління міжособистісними конфліктами;
- шляхи аналізу та подолання конфліктів;

вміти :

- аналізувати причини виникнення та особливості протікання конфліктних ситуацій;
- застосовувати стратегії попередження та запобігання конфліктів;
- опановувати моделі поведінки, що формуються на взаємопорозумінні.

Конфліктологія

Вивчення дисципліни має велике значення для реалізації вимог кваліфікаційної характеристики фахівця. Дає можливість виробити навички подолання та розв'язання конфліктних ситуацій та застосовувати отримані знання в діяльності трудових колективів, в соціальному управлінні та соціальному прогнозуванні.

Контроль знань і умінь передбачає: письмову контрольну роботу, аналіз практичних завдань. Підсумковий контроль – залік.

Дане видання включає теми і плани семінарських занять, запитання і завдання для самостійної роботи студентів, теми рефератів, контрольні питання, питання до заліку, перелік посилань.

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи конфліктології

1 Семінарське заняття № 1

Значення, предмет і завдання конфліктології

1.1 План заняття

1. Конфліктологія як наука, її об'єкт та предмет.
2. Коротка історія становлення та розвитку конфліктології.
3. Завдання конфліктології як науки.
4. Закони конфліктології та їх сутність.
5. Понятійно-категоріальний апарат конфліктології.
6. Міждисциплінарні зв'язки конфліктології з іншими науками.
7. Характеристика методів дослідження у конфліктології.

Ключові поняття: конфлікт, конфліктологія, конфліктна група, конфліктна ситуація, зіткнення, протиставлення, мир, злагода, динаміка конфлікту, види конфлікту, учасники конфлікту, фази конфлікту.

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

1.2 Завдання для самостійної роботи

1. Етапи становлення конфліктології як науки.
2. Діалектична теорія конфлікту К.Маркса.
3. Конфліктний функціоналізм Г. Зіммеля.

1.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Становлення сучасної вітчизняної конфліктології як науки.
2. Характеристика атомістичного та позитивіського поглядів на конфлікт.

1.3 Контрольні питання

1. Що вивчає конфліктологія як наука?
2. Визначте об'єкт і предмет конфліктології.
3. Які завдання конфліктології Ви знаєте?
4. Закони конфліктології, їх сутність.
5. З якими науками пов'язана конфліктологія?
6. Розкрийте основні поняття та категорії конфліктології як науки.
7. Які методи конфліктології як науки Ви можете назвати? Дайте їх характеристику.
8. Що таке методологічні принципи, загальнонаукові підходи та специфічні методи у конфліктології?

2 Семінарське заняття № 2 Причини, функції та класифікація конфліктів

2.1 План заняття

1. Загальні та часткові причини виникнення конфліктів.
2. Функції конфлікту та їх характеристика.
3. Типологія конфліктів:
 - а) залежно від причин виникнення;
 - б) за носіями суперечностей;
 - в) за мотивацією учасників;
 - г) за статусом учасників;
 - д) за наявністю насильства;
 - е) за доцільністю;
 - є) за функціями;
 - ж) за емоційністю;
 - з) за кількістю учасників;
 - к) за динамікою етапів конфлікту;
 - л) за корисністю тощо.

Ключові поняття: конфлікт, типологія конфліктів за різними критеріями: внутрішньоособистісний, міжособистісний, міжгруповий, горизонтальний, вертикальний, вимушений, необхідний, конструктивний, деструктивний, високоемоційний, низько емоційний, дідичний, локальний, загальний тощо.

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

2.2 Завдання для самостійної роботи

1. Конструктивні функції конфлікту по відношенню до основних учасників.
2. Деструктивні наслідки конфлікту.

2.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Психологічна характеристика кордонів конфлікту.
2. Суспільна криза як рушійна сила виникнення конфлікту.

2.4 Контрольні питання

1. Що таке конфлікт?
2. Чи має він об'єкт та предмет?
3. Охарактеризуйте загальні причини виникнення конфліктів.
4. Визначте часткові причини виникнення конфліктів.

2.3 Контрольні питання

1. Що таке конфлікт?
2. Які види конфліктів Ви знаєте? Поясніть та наведіть приклади.

3. Проаналізуйте види конфліктів залежно від статусу учасників.
4. Проаналізуйте види конфліктів залежно від кількості учасників.
5. Проаналізуйте види конфліктів залежно від носіїв суперечностей.

Змістовий модуль 2. Психологічні закономірності конфліктної поведінки

3 Семінарське заняття № 3

Механізми виникнення конфліктів: ескалація конфлікту, типи конфліктогенів та їх блокування

3.1 План заняття

1. Характеристика конфліктної ситуації, її структура.
2. Поняття «інцидент», типи інциденту.
3. Умови необхідні для розгортання конфлікту.
4. Поняття конфліктогену та ескалації.
5. Типи конфліктогенів та їх характеристика.
6. Особливості блокування конфліктів.

Ключові поняття: конфлікт, конфліктна ситуація, інцидент, ескалація, етапи конфлікту, сторони конфлікту, конфліктоген, блокування конфліктів.

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

3.2 Завдання для самостійної роботи

1. Проаналізуйте фази конфлікту.
2. Ескалація як найвища точка психологічної наруги у конфлікті.

3.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Поняття соціальної напруги.
2. Психологія учасників конфліктів.

3.4 Контрольні питання

1. Що таке конфліктна ситуація?
2. Які умови необхідні для виникнення конфліктів?
3. Що таке інцидент?
4. Що таке ескалація конфлікту? Чи завжди вона виникає?
5. Дайте визначення конфліктогену.
6. Які типи конфліктогенів Ви знаєте?
7. Які способи блокування конфліктів?

4 Семінарське заняття № 4

Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів (типи поведінки особистості в конфліктній ситуації)

4.1 План заняття

1. Поняття конфліктності особистості. Типи конфліктності особистості.
2. Типи поведінки особистості у конфліктній ситуації.
3. Якості особистості, що провокують розгортання конфлікту.
4. Теорія особистісних рис за М. Піреном.
5. Характеристика суб'єктів у відповідності до моделі поведінки особистості у конфлікті - деструктивний суб'єкт, конформний суб'єкт, конструктивний суб'єкт.

Ключові поняття: конфліктність особистості, типи конфліктності особистості, колоборація, конкуренція, уникнення, боротьба, пристосування, конфлікт інтересів, конфлікт потреб, конфлікт цінностей, конфліктуючі сторони, моделі поведінки у конфлікті – деструктивний суб'єкт, конформний суб'єкт, конструктивний суб'єкт.

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

4.2 Завдання для самостійної роботи

1. Назвіть основні моделі поведінки в конфлікті.
2. Охарактеризуйте умови, за яких учасник конфлікту обирає стиль боротьби, стиль відходу, стиль компромісу, стиль поступки, стиль співпраці.

4.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Конфлікт і депресія.
2. Конфлікт і стрес.

4.4 Контрольні питання

1. Що таке конфліктність особистості?
2. Які типи конфліктності особистості Ви знаєте? Дайте їх характеристику.
3. Охарактеризуйте типи поведінки особистості у конфліктній ситуації.
4. Хто розробив двомірну модель стилів конфліктної поведінки?
5. Які існують правила самоконтролю емоцій?

5 Семінарське заняття № 5

Види конфліктів: форми прояву та способи подолання

5.1 План заняття

1. Поняття, сутність, сфери прояву та причини міжособистісних конфліктів.
2. Особливості управління міжособистісними конфліктами.
3. Міжгруповий конфлікт: особливості та механізм виникнення.
4. Поняття, сутність, сфери прояву та причини міжособистісних конфліктів.
5. Особливості управління міжособистісними конфліктами.
6. Міжгруповий конфлікт: особливості та механізм виникнення.

Ключові поняття: внутрішньоособистісний, міжособистісний та міжгруповий конфлікти, мотиваційний конфлікт, когнітивний конфлікт, рольовий конфлікт, інцидент, сторони конфлікту, попередження конфлікту, вирішення конфлікту, затухання конфлікту, переростання в інший конфлікт.

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

5.2 Завдання для самостійної роботи

1. Стили поведінки у міжособистісному конфлікті.
2. Характеристика мотиваційного конфлікту, типи за К. Левіном.

5.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Об'єкт міжгрупового конфлікту, його стадії.
2. Загальна направленість еволюції між групових конфліктів у XX-XXI ст.

5.4 Контрольні питання

1. Що таке внутрішньоособистісний конфлікт? Які його причини?
2. Проаналізуйте мотиваційний та рольовий конфлікти.
3. Сфери прояву міжособистісних конфліктів.
4. Психологічні теорії внутрішньоособистісного конфлікту.
5. Стадії та етапи між групового конфлікту.
6. Причини виникнення між групових конфліктів.
7. Визначте особливості управління міжособистісними конфліктами.
8. Які способи попередження та подолання внутрішньоособистісного конфлікту?

6 Семінарське заняття № 6

Психологічні конфлікти в організаціях: причини та класифікація

6.1 План заняття

1. Причини конфліктів в організаціях.
2. Класифікація конфліктних дій.
3. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфлікту в організаціях.
4. Класифікація конфліктів в організаціях.

Ключові поняття: конструктивний організаційний конфлікт, деструктивний організаційний конфлікт, динаміка конфлікту, психологічний клімат в організації, рушійна сила конфлікту, сторони конфлікту, причини конфліктів в організаціях, конфліктна дія.

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

6.2 Завдання для самостійної роботи

1. Придумайте конфлікт в організації та проаналізуйте його: учасників, наслідки, конфліктні дії, способи вирішення конфліктів в організаціях.

6.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Трудовий конфлікт в організації та його значення.
2. Причини конфліктів в організаціях в світі.

6.4 Контрольні питання

1. Що таке конфлікт в організації? Які його причини?
2. Проаналізуйте умови, що впливають на виникнення конфліктів в організаціях.
3. Проаналізуйте типологію конфліктів в організаціях.
4. Назвіть функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів.
5. Які способи попередження та подолання конфлікту в організації?

7 Семінарське заняття №7

Динаміка конфліктів

7.1 План заняття

1. Поняття конфліктної ситуації, її сприйняття.
2. Розвиток конфлікту, етапи конфлікту.
3. Характеристика форм завершення конфлікту.
4. Особливості динаміки конфлікту.

Ключові поняття: конфліктна ситуація, етапи конфлікту, перед конфліктна, латентна фаза, власне конфлікт, після конфліктна фаза, форми завершення конфлікту.

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

7.2 Завдання для самостійної роботи

1. Динаміка конфлікту.
2. Загальна схема розвитку конфлікту.

7.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Учасники конфлікту як суб'єктивна його складова.
2. Суб'єктивна сторона конфліктної ситуації.

7.4 Контрольні питання

1. Що таке конфліктна ситуація?
2. Які етапи розвитку конфлікту Ви знаєте? Охарактеризуйте їх.
3. Форми завершення конфлікту
4. Сформулюйте необхідні та достатні умови виникнення конфлікту.
5. Які існують фази конфліктної взаємодії?

Змістовий модуль 3. Шляхи аналізу та подолання конфліктів.

8 Семінарське заняття № 8

**Психологічні основи розв'язання міжособистісних конфліктів,
поняття про соціальну атракцію**

8.1 План заняття

1. Основні підходи до розв'язання конфліктів.
2. Структурні методи вирішення міжособистісних конфліктів.
3. Поняття про соціальну атракцію.
4. Управління конфліктними ситуаціями:
 - а) стратегія запобігання конфліктам;
 - б) стратегія придушення конфлікту;
 - в) стратегія відсторонення.
5. Алгоритм дій керівника при вирішенні конфлікту.

Ключові поняття: управління конфліктною ситуацією, принципи управління конфліктом, розв'язання конфлікту, регулювання, усунення конфлікту, соціальна атракція, пристосування, співробітництво, конкуренція, ухилення, компроміс.

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

8.2 Завдання для самостійної роботи

1. Діагностика у ході розв'язання конфлікту.

2. Розв'язання і регулювання конфлікту.

8.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Юридичні способи розв'язання конфліктів.
2. Конфлікт і емпатія.

8.4 Контрольні питання

1. Що таке розв'язання конфлікту?
2. Які способи розв'язання конфлікту Ви знаєте?
3. Охарактеризуйте методи вирішення міжособистісних конфліктів.

9 Семінарське заняття № 9

Методи аналізу міжособистісних конфліктів (аналіз конфлікту за схемою, картографія конфлікту). Профілактика конфліктів

9.1 План заняття

1. Технології, засоби і методи врегулювання конфліктів.
2. Аналіз конфлікту за схемою: сутність та характеристика.
3. Картографія конфлікту та її значення.
4. Пам'ятка до розв'язання конфлікту.
5. Аналіз наслідків конфлікту.
6. Особливості прогнозування і профілактики конфліктів.

Ключові поняття: конфлікт, аналіз конфлікту, схема конфлікту, картографія конфлікту, схема, пам'ятка, прогнозування, профілактика,

Література: [2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 14].

9.2 Завдання для самостійної роботи

1. Проаналізувати технологію складання карти міжособистісного конфлікту.

9.3 Теми для доповідей і рефератів

1. Карта конфлікту: поняття, сутність та призначення.

9.4 Контрольні питання

1. Які технології врегулювання конфліктів Ви знаєте?
2. В чому полягає аналіз конфлікту за схемою.
3. Що таке картографія конфлікту?
4. Що являє собою пам'ятка до розв'язання конфлікту?
5. Що таке профілактика конфлікту?
6. Які методи профілактики конфліктів Ви знаєте?
7. Як здійснюється аналіз наслідків конфлікту?

Перелік посилань

1. Алешина Ю. Е. Проблемы теории и практики медиации //Личность, общение, групповые процессы: Сб. обзоров. —М.: ИНИОН, 1991.—С. 90-100.
2. Анцупов А. Я., Малышев А. А. Введение в конфликтологию. — Ужгород: МАУП, 1995. — 101с.
3. Анцупов А. Я., Прошанов С. Л. Конфликтология: междисциплинарный подход, обзор диссертационных исследований. — М.: Дом Советов, 1997. —240 с.
4. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфликтология. — Харьков: Ун-т ВД Украины, 1997.— 335 с.
5. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! — Новосибирск: Наука, 1989. — 189 с.
6. Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. —М., 1993. —211 с.
7. Запрудский Ю. Г. Социальный конфликт. — Ростов-на-Дону, 1992.
8. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М.: Аспект-Пресс, 1995.—317с.
9. Канатаев Ю. А. Психология конфликта. — М.: ВАХЗ, 1992. — 79 с.
10. Крогиус Н. В. Личность в конфликте. — Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1976. —142 с.
11. Латынов В. В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон // Иностран. психология. — 1993. —Т.1.—№2.— С. 87-93.
12. Олейник А. И. Основы конфликтологии. —М.:АПО, 1992. —53 с.
13. Основы конфликтологии. —М.:Юристъ, 1997. —200с.
14. Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления. — Киев: Внешторгиздат, 1991. —191 с.
15. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. — М.: Наука, 1990. — 158 с.
16. Veenema, Hans et al. 1994. Methodological improvements for the study of reconciliation. Behavioural Processes 31:29-38.
17. de Waal, Frans B. M. and Filippo Aureli. 1996. Consolation, reconciliation, and a possible cognitive difference between macaques and chimpanzees. Reaching into thought: The minds of the great apes (Eds. Anne E. Russon, Kim A. Bard, Sue Taylor Parker), Cambridge University Press, New York, NY: 80-110.
18. Aureli, Filippo. 1997. Post-conflict anxiety in non-human primates: the mediating role of emotion in conflict resolution. Aggressive Behavior 23: 315—328.
19. Castles, Duncan L. and Andrew Whiten. 1998. Post-conflict behaviour of wild olive baboons, I. Reconciliation, redirection, and consolation. Ethology 104: 126—147.
20. Primates—A natural heritage of conflict resolution. Science 289: 586—590.

ДОДАТКИ

Додаток А – Питання до заліку

1. Поняття про конфлікт.
2. Конфліктологія як наука: її об'єкт та предмет.
3. Завдання конфліктології як науки.
4. Закони конфліктології як науки.
5. Понятійно-категоріальний апарат конфліктології.
6. Методи дослідження конфліктології як науки.
7. Місце конфліктології в системі наукового знання.
8. Основні етапи еволюції конфліктологічних поглядів у історії філософії.
9. Діалектична теорія конфлікту К.Маркса.
10. Конфліктний функціоналізм Г. Зіммеля.
11. Продовження діалектичної теорії у роботах Р. Дарендорфа.
12. Продовження конфліктного функціоналізму у роботах Л. Козера.
13. Біхевіористичне тлумачення конфлікту.
14. Дослідження М. Дойча та М. Шерифа.
15. Передісторія когнітивістського підходу в роботах К. Левіна.
16. Теорії балансу Ф. Хайдера та Т. Ньюкомба.
17. Конфлікт як результат суб'єктивної інтерпретації ситуації.
18. Причини конфліктів.
19. Загальні причини конфліктів.
20. Часткові причини конфлікту.
21. Типи конфліктів за різними ознаками.
22. Функції конфліктів та їх значення.
23. Функціональні наслідки конфлікту.
24. Дисфункціональні наслідки конфлікту.
25. Складання психологічної характеристики конфлікту.
26. Поняття про ескалацію конфлікту.
27. Типи конфліктогенів.
28. Блокування конфліктогенів.
29. Латентна фаза конфлікту та інцидент.
30. Відкриті фази конфлікту та його кульмінація.
31. Фінал і вихід з конфлікту.
32. Поняття конфліктної ситуації та особливості її сприйняття.
33. Особливості динаміки конфлікту.
34. Конфліктність особистості.
35. Якості особистості, що провокують розгортання конфлікту.
36. Типи конфліктності особистості за М. Піреном.
37. Типові моделі поведінки особистості у конфліктній ситуації.
38. Діагностика індивідуального стилю поведінки у конфліктній ситуації.
39. Особливості і види внутрішньоособистісних конфліктів особистості.
40. Мотиваційний конфлікт та його сутність.
41. Когнітивний конфлікт та його характеристика.

Продовження додатку А

42. Рольовий конфлікт та його сутність.
43. Психоаналітичні теорії внутрішніх конфліктів.
44. Форми прояву і способи подолання внутрішніх конфліктів.
45. Поняття міжособистісного конфлікту і його особливості.
46. Причини і чинники міжособистісних конфліктів.
47. Управління міжособистісними конфліктами.
48. Поняття міжгрупового конфлікту і його особливості.
49. Форми прояву та типологія міжгрупових конфліктів.
50. Внутрішньогрупові міжособистісні процеси як причини міжгрупового конфлікту.
51. Конфлікти в сім'ї.
52. Причини та види конфліктів в сім'ї.
53. Характеристика кризових періодів в розвитку сім'ї.
54. Шляхи вирішення і попередження конфліктів в сім'ї.
55. Психологічні конфлікти в організаціях.
56. Учасники конфліктів в організації та їх характеристика.
57. Причини конфліктів в організаціях.
58. Класифікація конфліктів в організаціях.
59. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів в організації.
60. Особистісні чинники конфліктів в організації.
61. Роль взаєморозуміння у міжособистісних відносинах.
62. Індивідуально-психологічні фактори взаєморозуміння.
63. Поняття про соціальну атракцію.
64. Підходи до розв'язання конфліктів.
65. Структурні методи вирішення міжособистісних конфліктів.
66. Алгоритм дій керівника при вирішенні конфлікту.
67. Управління конфліктними ситуаціями.
68. Поняття про переговори. Етапи переговорів.
69. Загальні підходи до організації переговорів.
70. Моделі поведінки у переговорах.
71. Стратегії та тактики переговорів.
72. Поняття про посередництво та його прийоми.
73. Профілактика конфліктів.
74. Особливості соціального партнерства.
75. Нормативні механізми попередження конфліктних ситуацій.