

Міністерство освіти і науки України
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

О. Л. Файчук

РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ

Методичні вказівки

Випуск 302



Миколаїв – 2020

УДК 316.48(076)

Ф 17

Рекомендовано до друку вченою радою Чорноморського національного університету імені Петра Могили (протокол № 9 від 28 травня 2020 р.).

Рецензент:

Коваль Г. В., д-р наук з держ. упр., завідувач кафедри гуманітарних дисциплін та соціальної роботи Львівського державного університету безпеки життєдіяльності.

Ф 17

Файчук О. Л. Регулювання соціальних конфліктів : методичні вказівки / О. Л. Файчук. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. – 44 с. (Методична серія ; вип 302).

Методичні вказівки містять програму дисципліни, плани лекцій та семінарських занять, завдання для самостійної роботи студентів і завдання підготовки до заліку, тестові питання для проміжного контролю знань, список рекомендованої літератури та словник термінів. Призначено для студентів освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за спеціальністю «Соціальна робота» та для всіх, хто цікавиться питаннями регулювання соціальних конфліктів.

УДК 316.48(076)

© Файчук О. Л., 2020

© ЧНУ ім. Петра Могили, 2020

ISSN 1811-492X

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Опис навчальної дисципліни	5
Мета, завдання та результати вивчення дисципліни	6
Програма навчальної дисципліни	9
Зміст навчальної дисципліни.....	11
Завдання для самостійної роботи	20
Підсумковий контроль	26
Питання до заліку	27
Система оцінювання роботи студентів.....	30
Тестові завдання	33
Рекомендовані джерела інформації.....	39
Словник до курсу.....	42

ВСТУП

Вивчення навчальної дисципліни «Регулювання соціальних конфліктів» упроваджено відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра за напрямом підготовки 23 – «Соціальна робота», спеціальності 231 – «Соціальна робота».

Кожна людина сьогодні стикається з різними протиріччями, які згодом можуть лягти в основу різного роду конфліктів. Для того, аби уміти попереджати появу конфліктів, уміти управляти ними та направляти в конструктивне русло, кожен індивід має володіти необхідними конфліктологічними знаннями та вміннями. Саме це й обумовлює важливість вивчення дисципліни «Регулювання соціальних конфліктів».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є формування теоретичних знань та практичних навичок щодо регулювання соціальних конфліктів у діяльності соціального працівника.

Міждисциплінарні зв'язки: до вивчення навчальної дисципліни «Регулювання соціальних конфліктів» студент приступає, прослухавши навчальні дисципліни нормативного та вибіркового циклу: «Вступ до спеціальності», «Теорія соціальної роботи», «Психологія», «Педагогіка» тощо.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Регулювання соціальних конфліктів	
Галузь знань	23 – Соціальна робота	
Спеціальність	231 – Соціальна робота	
Спеціалізація (якщо є)	–	
Освітня програма	Соціальна робота	
Рівень вищої освіти	Бакалавр	
Статус дисципліни	Нормативна	
Курс навчання	IV	
Навчальний рік	2019–2020	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	8	10,11,12
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	5 кредитів / 150 годин	
Структура курсу: <ul style="list-style-type: none"> ➤ лекції; ➤ семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові); ➤ години самостійної роботи студентів. 	Денна форма	Заочна форма
	30	14
	30 90	10 126
Відсоток аудиторного навантаження	40 % 16 %	
Мова викладання	Українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)	–	
Форма підсумкового контролю	Залік	

МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Запропонована навчальна дисципліна «Регулювання соціальних конфліктів» охоплює актуальні питання покращення підготовки майбутніх соціальних працівників до фахової діяльності.

Робочу навчальну програму укладено згідно з вимогами викладання на дослідницькій основі. Програма визначає обсяги знань, якими повинен володіти майбутній бакалавр, алгоритм вивчення навчального матеріалу дисципліни, необхідне методичне забезпечення, складові та технологію оцінювання навчальних досягнень студентів.

Мета дисципліни полягає у формуванні у студентів цілісної системи знань про сутність соціальних конфліктів, детермінанти їх виникнення, особливості управління конфліктними ситуаціями, способів попередження та вирішення конфліктів.

Завдання курсу:

- надати студентам необхідні знання стосовно сутності процесу регулювання соціальними конфліктами;
- розвиток умінь та навичок попередження, регулювання та завершення конфліктних ситуацій.

Розроблена програма відповідає освітній програмі та орієнтована на формування **компетенцій студентів:**

Загальні компетенції (ЗК):

ЗК 1 Здатність спрямувати себе певним шляхом для досягнення поставлених цілей;

ЗК 2 Здатність вчитись і оволодіти сучасними знаннями

ЗК 3 Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації різних джерел

ЗК 11 Здатність до ініціативності, відповідальності та навичок до безпечної діяльності відповідно до майбутнього профілю роботи, галузевих норм і правил, а також необхідного рівня індивідуального та колективного рівня безпеки в надзвичайних ситуаціях.

Фахові компетенції (ФК):

ФК 1 Здатність використовувати основні закони дисциплін у соціальній роботі у професійній діяльності, застосовувати методи досліджень у цій галузі;

ФК 3 Здатність усвідомлювати основні проблеми предметної області, визначати методи та засоби їх вирішення;

ФК 6 Здатність оформлювати, представляти та доповідати результати виконаної роботи;

ФК 12 Здатність сформулювати цілі, визначити завдання, вибрати методи теоретичних та емпіричних досліджень на основі підбору і вивчення літературних, аудіо-, відео- та інших джерел інформації;

ФК 15 Готовність вибрати оптимальні методи і розробити програми досліджень у соціальній роботі, проводити збір та обробку первинних емпіричних даних із використанням сучасних технічних засобів.

Очікувані результати

Вивчення курсу передбачає формування у студентів **знань** щодо:

– розвитку вчень про природу конфліктів у різних наукових галузях;

– структури, меж та класифікації конфліктів;

– детермінантів, рушійних сил та динаміки розвитку конфлікту;

– процесів діагностики, управління та попередження конфліктних ситуацій;

– особливостей медіації та переговорів у процесі регулювання конфліктними ситуаціями;

– особливостей регулювання різними видами соціальних конфліктів.

На основі цих знань у студентів будуть сформовані **вміння**:

– здійснювати діагностику у процесі конфліктної ситуації;

– обирати та застосовувати стратегію управління конфліктною ситуацією;

– уміло використовувати способи управління та завершення конфліктів.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 1 Базові знання з соціальної роботи (категоріально-термінологічний апарат, теоретико-методологічні підходи, методологія та методи досліджень);

ПРН 5 Базові знання сучасних технологій та умінь їх застосовувати;

ПРН 7 Базові знання при застосуванні наявних методик при вирішенні різних наукових питань;

ПРН 29 Здатність комбінувати нове ціле із частин для отримання більш загальної картини;

ПРН 32 Здатність ефективно формувати комунікаційні стратегії в методології сучасних наукових досліджень; здатність використовувати професійно профільовані знання при застосуванні наявних методик обробки даних;

ПРН 35 Формування розуміння та сприйняття етичних норм поведінки відносно інших людей.

Контроль за засвоєнням матеріалу. Контроль знань студентів здійснюється у формі поточного та підсумкового етапів. Поточний контроль здійснюється під час вивчення тем, проведення семінарських занять. Підсумковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у формі заліку, який має на меті перевірку знань студентів із теорії і виявлення навичок застосування отриманих знань під час вирішення практичних завдань, а також навичок самостійної роботи з навчальною і науковою літературою.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Денна форма

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота
1.	Учення про конфлікт: основні поняття та категорії	2	2	6
2.	Історія розвитку вчень про конфлікт	2	2	6
3.	Погляди вчених на природу та причини конфліктів			
4.	Феномен конфлікту. Класифікація конфліктів	2	2	6
5.	Витоки, причини та рушійні сили конфлікту	2	2	6
6.	Динаміка конфлікту	2	2	6
7.	Учасники і суб'єктивна складова конфлікту	2	2	6
8.	Психодіагностика в конфліктології	2	2	6
9.	Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту	2	2	6
10.	Засоби і механізми розв'язання конфліктів	2	2	6
11.	Психотехнологія вирішення конфліктів	2	2	6
12.	Переговори як спосіб вирішення конфліктів	2	2	6
13.	Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам	2	2	6
14.	Особливості регулювання релігійних та політичних конфліктів	2	2	6
15.	Особливості регулювання сімейних та трудових конфліктів	2	2	6
	Усього за курсом	30	30	90

Заочна форма

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота
1	Учення про конфлікт: основні поняття та категорії	1	1	8
2	Історія розвитку вчень про конфлікт	1		8
3	Погляди вчених на природу та причини конфліктів			8
4	Феномен конфлікту. Класифікація конфліктів	1	1	8
5	Витоки, причини та рушійні сили конфлікту	1	1	8
6	Динаміка конфлікту	1	1	8
7	Учасники і суб'єктивна складова конфлікту	1	1	8
8	Психодіагностика в конфліктології.	1	1	8
9	Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту	1		8
10	Засоби і механізми розв'язання конфліктів	1	1	9
11	Психотехнологія вирішення конфліктів	1		9
12	Переговори як спосіб вирішення конфліктів	1	1	9
13	Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам	1		9
14	Особливості регулювання релігійних та політичних конфліктів	1	1	9
15	Особливості регулювання сімейних та трудових конфліктів	1	1	9
	Усього за курсом	14	10	126

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

План лекцій (денна форма)

№	Тема заняття / план
1.	Учення про конфлікт: основні поняття та категорії <ol style="list-style-type: none">1. Поняття конфліктології, об'єкт та предмет, мета та завдання.2. Категорії та закони конфліктології.3. Методи конфліктології.4. Функції конфліктології.
2.	Історія розвитку вчень про конфлікт <ol style="list-style-type: none">1. Етапи зародження уявлень про конфлікт.2. Проблема суперечностей та конфліктів у вченнях античних мислителів.3. Релігійне тлумачення природи конфлікту в епоху Середньовіччя та Відродження.4. Розвиток конфліктологічних ідей у Новий Час та епоху Просвітництва.5. Становлення вчень про конфлікт XIX – поч. XX ст.6. Виникнення конфліктології як самостійної науки в період із кінця XX – поч. XXI ст.7. Становлення конфліктології як науки в Україні.
3.	Погляди вчених на природу та причини конфліктів <ol style="list-style-type: none">1. Теорії виникнення конфліктів.2. Сучасні концепції конфліктів.3. Моделі поведінки особи в конфлікті.
4.	Феномен конфлікту. Класифікація конфліктів <ol style="list-style-type: none">1. Сутність поняття «конфлікт», «соціальний конфлікт».2. Форми та рівні прояву конфліктів.3. Функції конфліктів.4. Межі та масштаби конфліктів.5. Класифікація конфліктів.
5.	Витоки, причини та рушійні сили конфлікту <ol style="list-style-type: none">1. Джерела та рушійні сили соціальних конфліктів.2. Поняття та класифікація причин конфліктів.3. Умови виникнення конфліктів.4. Механізми виникнення конфліктів.5. Мотиви конфліктної поведінки.
6.	Динаміка конфлікту <ol style="list-style-type: none">1. Поняття динаміки та життєвого циклу конфліктів.2. Передконфліктна стадія.3. Конфліктна стадія.4. Післяконфліктна стадія.5. Форми та способи завершення конфлікту.

7.	Учасники і суб'єктивна складова конфлікту 1. Структура конфлікту (характеристика основних елементів). Об'єктивна та суб'єктивна складова конфлікту. 2. Характеристика суб'єктів – учасників конфлікту. 3. Суб'єктивно-психологічні риси і типи учасників конфлікту. 4. Соціальні ролі учасників конфлікту. 5. Картографія конфлікту: поняття, особливості та етапи складання.
8.	Психодіагностика в конфліктології 1. Сутність психодіагностики конфліктів. 2. Характеристика методик діагностики в конфліктології. 3. Психодіагностика міжособистісних конфліктів.
9.	Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту 1. Стратегії поведінки учасників конфлікту. 2. Тактики поведінки під час конфліктів. 3. Стилi поведінки під час конфліктів.
10.	Засоби і механізми розв'язання конфліктів 1. Управління конфліктом. Управління конфліктною ситуацією. 2. Розв'язання і регулювання конфлікту. 3. Діагностика в ході розв'язання конфлікту. 4. Технології, засоби і методи врегулювання конфліктів.
11.	Психотехнологія вирішення конфліктів 1. Форми завершення конфліктів 2. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів. 3. Медіація як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів. 4. Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів. 5. Умови і фактори конструктивного вирішення конфліктів.
12.	Переговори як спосіб вирішення конфліктів 1. Поняття переговорів та їх функції. 2. Стратегії ведення переговорів. 3. Динаміка переговорів. Підготовка до переговорів. 4. Ведення переговорів 4.1. Уточнення інтересів і позицій. 4.2. Етап обговорення. 4.3. Досягнення згоди.
13.	Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам 1. Проблема попередження конфліктів. 2. Сутність поняття «превенція». Цілі превентивних дій. 3. Раннє попередження. 4. Превентивна дипломатія. 5. Економічні заходи та використання збройних сил. Структурна превенція.

Регулювання соціальних конфліктів

Закінчення таблиці

14.	Особливості регулювання релігійних та політичних конфліктів 1. Особливості регулювання релігійних конфліктів. 2. Особливості регулювання політичних конфліктів.
15.	Особливості регулювання сімейних та трудових конфліктів 1. Особливості регулювання сімейних конфліктів. 2. Особливості регулювання трудових конфліктів.

План семінарських занять (денна форма)

№	Тема заняття / план
1.	Вчення про конфлікт: основні поняття та категорії 1. Поняття конфліктології, об'єкт та предмет, мета та завдання. 2. Категорії та закони конфліктології. 3. Методи конфліктології. 4. Функції конфліктології.
2.	Історія розвитку вчень про конфлікт 1. Етапи зародження уявлень про конфлікт. 2. Проблема суперечностей та конфліктів в ученнях античних мислителів. 3. Релігійне тлумачення природи конфлікту в епоху Середньовіччя та Відродження. 4. Розвиток конфліктологічних ідей у Новий Час та епоху Просвітництва. 5. Становлення вчень про конфлікт XIX – поч. XX ст. 6. Виникнення конфліктології як самостійної науки в період із кінця XX – поч. XXI ст. 7. Становлення конфліктології як науки в Україні.
3	Погляди вчених на природу та причини конфліктів 1. Теорії виникнення конфліктів. 2. Сучасні концепції конфліктів. 3. Моделі поведінки особи в конфлікті.
4	Феномен конфлікту. Класифікація конфліктів 1. Сутність поняття «конфлікт», «соціальний конфлікт». 2. Форми та рівні прояву конфліктів. 3. Функції конфліктів. 4. Межі та масштаби конфліктів. 5. Класифікація конфліктів.
5.	Витоки, причини та рушійні сили конфлікту 1. Джерела та рушійні сили соціальних конфліктів. 2. Поняття та класифікація причин конфліктів. 3. Умови виникнення конфліктів. 4. Механізми виникнення конфліктів. 5. Мотиви конфліктної поведінки.

6.	Динаміка конфлікту 1. Поняття динаміки та життєвого циклу конфліктів. 2. Передконфліктна стадія. 3. Конфліктна стадія. 4. Післяконфліктна стадія. 5. Форми та способи завершення конфлікту.
7.	Учасники і суб'єктивна складова конфлікту 1. Структура конфлікту (характеристика основних елементів). Об'єктивна та суб'єктивна складова конфлікту. 2. Характеристика суб'єктів – учасників конфлікту. 3. Суб'єктивно-психологічні риси і типи учасників конфлікту. 4. Соціальні ролі учасників конфлікту. 5. Картографія конфлікту: поняття, особливості та етапи складання.
8.	Психодіагностика в конфліктології 1. Сутність психодіагностики конфліктів. 2. Характеристика методик діагностики в конфліктології. 3. Психодіагностика міжособистісних конфліктів.
9.	Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту 1. Стратегії поведінки учасників конфлікту. 2. Тактики поведінки в конфліктах. 3. Стилi поведінки в конфлікті.
10.	Засоби і механізми розв'язання конфліктів 1. Управління конфліктом. Управління конфліктною ситуацією. 2. Розв'язання і регулювання конфлікту. 3. Діагностика в ході розв'язання конфлікту. 4. Технології, засоби і методи врегулювання конфліктів.
11.	Психотехнологія вирішення конфліктів 1. Форми завершення конфліктів. 2. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів. 3. Медіація як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів. 4. Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів. 5. Умови і фактори конструктивного вирішення конфліктів.
12.	Переговори як спосіб вирішення конфліктів 1. Поняття переговорів та їх функції. 2. Стратегії ведення переговорів. 3. Динаміка переговорів. Підготовка до переговорів. 4. Ведення переговорів. 5. Уточнення інтересів і позицій. 6. Етап обговорення. 7. Досягнення згоди.

Регулювання соціальних конфліктів

Закінчення таблиці

13.	<p>Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблема попередження конфліктів. 2. Сутність поняття «превенція». Цілі превентивних дій. 3. Раннє попередження. 4. Превентивна дипломатія. 5. Економічні заходи та використання збройних сил. 6. Структурна превенція.
14.	<p>Особливості регулювання релігійних та політичних конфліктів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості регулювання релігійних конфліктів: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Передумови та причини релігійних конфліктів. 4.2. Класифікація релігійних конфліктів. 4.3. Правила та процедура врегулювання релігійних конфліктів. 2. Особливості регулювання політичних конфліктів: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Передумови та причини політичних конфліктів. 4.2. Класифікація політичних конфліктів. 4.3. Правила та процедура врегулювання політичних конфліктів.
15.	<p>Особливості регулювання сімейних та трудових конфліктів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості регулювання сімейних конфліктів: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Передумови та причини сімейних конфліктів. 4.2. Класифікація сімейних конфліктів. 4.3. Правила та процедура врегулювання сімейних конфліктів. 2. Особливості регулювання трудових конфліктів: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Передумови та причини трудових конфліктів. 4.2. Класифікація трудових конфліктів. 4.3. Правила та процедура врегулювання трудових конфліктів.

План лекцій (заочна форма)

№	Тема заняття / план
1	<p>Учення про конфлікт: основні поняття та категорії</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття конфліктології, об'єкт та предмет, мета та завдання. 2. Категорії та закони конфліктології. 3. Методи конфліктології. 4. Функції конфліктології.
2	<p>Історія розвитку вчень про конфлікт</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Етапи зародження уявлень про конфлікт. 2. Проблема суперечностей та конфліктів у вченнях античних мислителів. 3. Релігійне тлумачення природи конфлікту в епоху Середньовіччя та Відродження. 4. Розвиток конфліктологічних ідей в Новий Час та епоху Просвітництва. 5. Становлення вчень про конфлікт XIX – поч. XX ст. 6. Виникнення конфліктології як самостійної науки у період із кінця XX – поч. XXI ст. 7. Становлення конфліктології як науки в Україні.

3	Феномен конфлікту. Класифікація конфліктів. <ol style="list-style-type: none">1. Сутність поняття «конфлікт», «соціальний конфлікт».2. Форми та рівні прояву конфліктів.3. Функції конфліктів.4. Межі та масштаби конфліктів.5. Класифікація конфліктів.
4	Витоки, причини та рушійні сили конфлікту. <ol style="list-style-type: none">1. Джерела та рушійні сили соціальних конфліктів.2. Поняття та класифікація причин конфліктів.3. Умови виникнення конфліктів.4. Механізми виникнення конфліктів.5. Мотиви конфліктної поведінки
5	Динаміка конфлікту. <ol style="list-style-type: none">1. Поняття динаміки та життєвого циклу конфліктів.2. Передконфліктна стадія.3. Конфліктна стадія.4. Післяконфліктна стадія.5. Форми та способи завершення конфлікту.
6	Учасники і суб'єктивна складова конфлікту. <ol style="list-style-type: none">1. Структура конфлікту (характеристика основних елементів). Об'єктивна та суб'єктивна складова конфлікту.2. Характеристика суб'єктів – учасників конфлікту.3. Суб'єктивно-психологічні риси і типи учасників конфлікту.4. Соціальні ролі учасників конфлікту.5. Картографія конфлікту: поняття, особливості та етапи складання.
7	Психодіагностика в конфліктології. <ol style="list-style-type: none">1. Сутність психодіагностики конфліктів.2. Характеристика методик діагностики в конфліктології.3. Психодіагностика міжособистісних конфліктів
8	Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту <ol style="list-style-type: none">1. Стратегії поведінки учасників конфліктах.2. Тактики поведінки у конфліктів.3. Стилi поведінки у конфлікті.
9	Засоби і механізми розв'язання конфліктів. <ol style="list-style-type: none">1. Управління конфліктом. Управління конфліктною ситуацією.2. Розв'язання і регулювання конфлікту.3. Діагностика в ході розв'язання конфлікту.4. Технології, засоби і методи врегулювання конфліктів.
10	Психотехнологія вирішення конфліктів. <ol style="list-style-type: none">1. Форми завершення конфліктів2. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів.3. Медіація як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів4. Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів5. Умови і фактори конструктивного вирішення конфліктів

Регулювання соціальних конфліктів

Закінчення таблиці

11	Переговори як спосіб вирішення конфліктів. 1. Поняття переговорів та їх функції. 2. Стратегії ведення переговорів. 3. Динаміка переговорів. Підготовка до переговорів. Ведення переговорів 4. Уточнення інтересів і позицій. 5. Етап обговорення. 6. Досягнення згоди.
12	Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам 1. Проблема попередження конфліктів. 2. Сутність поняття «превенція». Цілі превентивних дій. 3. Раннє попередження. 4. Превентивна дипломатія. 5. Економічні заходи та використання збройних сил. 6. Структурна превенція.
13	Особливості регулювання релігійних та політичних конфліктів 1. Особливості регулювання релігійних конфліктів. 2. Особливості регулювання політичних конфліктів.
14	Особливості регулювання сімейних та трудових конфліктів 1. Особливості регулювання сімейних конфліктів. 2. Особливості регулювання трудових конфліктів.

План семінарських занять (заочна форма)

№	Тема заняття / план
1	Учення про конфлікт: основні поняття та категорії 1. Поняття конфліктології, об'єкт та предмет, мета та завдання. 2. Категорії та закони конфліктології. 3. Методи конфліктології. 4. Функції конфліктології.
2	Феномен конфлікту. Класифікація конфліктів. 1. Сутність поняття «конфлікт», «соціальний конфлікт». 2. Форми та рівні прояву конфліктів. 3. Функції конфліктів. 4. Межі та масштаби конфліктів. 5. Класифікація конфліктів.
3	Витоки, причини та рушійні сили конфлікту. 1. Джерела та рушійні сили соціальних конфліктів. 2. Поняття та класифікація причин конфліктів. 3. Умови виникнення конфліктів. 4. Механізми виникнення конфліктів. 5. Мотиви конфліктної поведінки

4	Динаміка конфлікту. 1. Поняття динаміки та життєвого циклу конфліктів. 2. Передконфліктна стадія. 3. Конфліктна стадія. 4. Післяконфліктна стадія. 5. Форми та способи завершення конфлікту.
5	Учасники і суб'єктивна складова конфлікту. 1. Структура конфлікту (характеристика основних елементів). Об'єктивна та суб'єктивна складова конфлікту. 2. Характеристика суб'єктів – учасників конфлікту. 3. Суб'єктивно-психологічні риси і типи учасників конфлікту. 4. Соціальні ролі учасників конфлікту. 5. Картографія конфлікту: поняття, особливості та етапи складання.
6	Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту 1. Стратегії поведінки учасників конфлікту. 2. Тактики поведінки в конфліктах. 3. Стилi поведінки в конфлікті.
7	Засоби і механізми розв'язання конфліктів. 1. Управління конфліктом. Управління конфліктною ситуацією. 2. Розв'язання і регулювання конфлікту. 3. Діагностика у процесі розв'язання конфлікту. 4. Технології, засоби і методи врегулювання конфліктів.
8	Переговори як спосіб вирішення конфліктів. 1. Поняття переговорів та їх функції. 2. Стратегії ведення переговорів. 3. Динаміка переговорів. Підготовка до переговорів. 4. Ведення переговорів. 5. Уточнення інтересів і позицій. 6. Етап обговорення. 7. Досягнення згоди.
9	Особливості регулювання релігійних та політичних конфліктів 1. Особливості регулювання релігійних конфліктів: 1.1. Передумови та причини релігійних конфліктів. 1.2. Класифікація релігійних конфліктів 1.3. Правила та процедура врегулювання релігійних конфліктів 2. Особливості регулювання політичних конфліктів: 2.1. Передумови та причини політичних конфліктів. 2.2. Класифікація політичних конфліктів 2.3. Правила та процедура врегулювання політичних конфліктів
10	Особливості регулювання сімейних та трудових конфліктів 1. Особливості регулювання сімейних конфліктів: 1.1. Передумови та причини сімейних конфліктів. 1.2. Класифікація сімейних конфліктів 1.3. Правила та процедура врегулювання сімейних конфліктів

Регулювання соціальних конфліктів

Закінчення таблиці

	<ul style="list-style-type: none">2. Особливості регулювання трудових конфліктів:<ul style="list-style-type: none">2.1. Передумови та причини трудових конфліктів.2.2. Класифікація трудових конфліктів2.3. Правила та процедура врегулювання трудових конфліктів.
--	--

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

1. Підготовка аналітичної письмової роботи. Студенти готують аналітичну роботу на одну із тем, запропонованих викладачем. Робота здається в письмовому вигляді та потребує публічного представлення. Тривалість захисту роботи до 15 хв., де 10 хв. відводиться на презентацію та 5 хв на можливі запитання після неї.

Аналітичну роботу набирають на комп'ютері в текстовому редакторі «WORD» (шрифт 14, «Times New Roman», інтервал 1,5). Поля: верхнє – 20 мм, нижнє – 20 мм, лїве – 25 мм, правє – 15 мм. Її роздруковують на принтері з одного боку аркуша білого паперу формату А4 (210Х297 мм).

Обсяг роботи: 10–15 сторїнок.

Теми аналітичних письмових робїт

1. Внутрішньоособистїсні конфлікти, причини, види та наслідки.
2. Детермінанти виникнення конфліктїв у рїзних галузях життєдїяльностї.
3. Інформування як засїб профїлактики конфліктїв в рїзних галузях суспїльного життя.
4. Засоби попередження конфліктїв у маргінальних та асоціальних групах.
5. Робота з неповнолїтнїми як посередництво.
6. Посередництво у вирїшеннї конфліктїв мїж особистїстю і групою як професїйна компетенція соціальнього працівника.
7. Посередництво у вирїшеннї сїмейних конфліктїв як професїйна компетенція соціальнього працівника.
8. Посередництво у вирїшеннї конфліктїв мїж етнїчними групами як професїйна компетенція соціальнього працівника.
9. Посередництво у вирїшеннї педагогїчних конфліктїв як професїйна компетенція соціальнього працівника.
10. Посередництво у вирїшеннї побутових конфліктїв групами як професїйна компетенція соціальнього працівника.
11. Конфлікти в громаді як професїйна компетенція соціальнього працівника.
12. Професїйні ризики соціальнього працівника при посередництві в конфліктних ситуацїях.
13. Засоби уникнення небезпеки пїд час розв'язання конфліктних ситуацїй у професїйній дїяльностї соціальнього працівника (практичнї поради).

Регулювання соціальних конфліктів

14. Розвиток конфліктології в рамках соціологічної науки.
15. Розвиток конфліктології в рамках психологічної науки.
16. Міжособистісні конфлікти: загальна характеристика.
17. Конфлікти, обумовлені недоліками освітнього менеджменту та помилками в управлінській діяльності.
18. Конфліктна протидія і види міжособистісних конфліктів.
19. Сімейні конфлікти: загальна характеристика.
20. Конфлікти у педагогічній взаємодії: загальна характеристика.
21. Політичні конфлікти в сучасних умовах: загальна характеристика.
22. Етнічні конфлікти та етнічні стереотипи: загальна характеристика.
23. Управління конфліктом.
24. Розв'язання і регулювання конфлікту.
25. Технології, засоби і методи врегулювання конфліктів.
26. Технології консенсусу і компромісу.
27. Технології конфліктного медіаторингу.
28. Правові засоби розв'язання конфліктних ситуацій.
29. Умови і фактори конструктивного вирішення конфліктів.
30. Стратегії ведення переговорів.
31. Проблема попередження конфліктів.
32. Раннє попередження конфліктів.

2. Індивідуальне завдання оформлюється на папері формату А4, надрукується (або пишеться від руки), шрифт Times New Roman 14, одинарний інтервал, обсяг 3–5 сторінок.

Студенти обирають три із запропонованих нижче індивідуальних завдань

Індивідуальні завдання:

1. Проаналізуйте будь-яку ситуацію, пов'язану з навчанням, яка викликала конфлікт із Вашими одногрупниками. Подумайте, що могло стати причиною, а також, які можливі способи вирішення цього конфлікту. Уявіть себе медіатором та сформулюйте основні рекомендації з вирішення цієї конфліктної ситуації.

2. Пригадайте власну або відому (у художньому творі, фільмі, ЗМІ) конфліктну ситуацію, проаналізуйте та опишіть наступні елементи:

- тип конфлікту;
- об'єкт конфлікту;
- предмет конфлікту;
- учасників конфлікту та їх ролі;

- етапи розвитку конфлікту;
- форми завершення.

3. Уявіть себе соціальним працівником/психологом, який надає консультативну допомогу членам подружжя в період розлучення. Основне проблемне питання – із ким залишаться діти: або з матір'ю, або з батьком.

Запропонуйте перелік об'єктивних критеріїв оцінки й вибору остаточного вирішення проблеми?

4. Пригадайте відомий конфлікт (в історії/художній літературі/кінематографі) та створіть карту даного конфлікту.

5. Визначте природу конфлікту (тип «А», «Б», «В») у такій ситуації, сформулюйте правила його розв'язання.

Після вдалої співбесіди керівник приймає працівника на посаду, при цьому обіцяючи йому кар'єрне зростання, підвищення заробітної плати в майбутньому та можливі премії. Працівник активно працює, часто виявляє ініціативність і добросовісність. Але керівництво починає підвищувати навантаження, не збільшуючи заробітної плати, не надаючи премій і не підвищуючи на посаді. Через пів року працівник починає виявляти незадоволення такою ситуацією. Назріває конфлікт.

6. Визначте види конфліктів у таких ситуаціях:

а) Суперечка між чоловіком і дружиною з приводу проведення місяця відпустки.

б) Страйк вкладників банку щодо невиплати обіцяних відсотків.

в) Небажання працівника працювати понаднормово за для річного звіту.

г) Сварка двох претендентів на одну посаду керівника відділу.

7. Уявіть себе соціальним працівником чи психологом із вирішення сімейних проблем. До Вас за консультативною допомогою звернулася сімейна пара, яка має постійні конфлікти через неспівпадіння інтересів та бажань. Один із останніх прикладів – сварка з приводу походу до магазину техніки. Дружина хотіла купити нову пральну машину, оскільки їх стара машинка часто погано працює та не має тих функцій, про які мріє жінка. А чоловік прагнув купити телевізор в їхню окрему кімнату, де б вони могли окремо від дітей переглядати улюблені кіно-та телепередачі. Придбати вони можуть лише одну річ. Сварка затягнулася.

Які варіанти вирішення проблеми можливі? Запропонуйте сценарій вирішення конфлікту.

8. Вибрати, прочитати та презентувати одну з книг:

– Берн Э. Игры, в которые играют люди. – М. : ПРАМЕБ, 1992. – 384 с.

- Берн Э. Люди, которые играют в игры. – М. : ПРАМЕБ, 1992. – 384 с.
- Томас Ф. Крам. Управление энергией конфликта. – М. : «Рефл-бук». – 2000. – 288 с.
- Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый : Как разрешать конфликты. – Луганск : «Глобус», 1999. – 199 с.
- Харрис Т. Я – О'кей, Ты – О'кей. – М., 2004.
- 9. Пройти та представити аналіз однієї з діагностичних методик:
 - Особистісна агресивність та конфліктність;
 - Тест Томаса-Кілманна на визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації.
 - Стратегії поведінки в конфліктній ситуації;
 - Експресдіагностика стресу.

3. Контрольна робота (для студентів заочної форми навчання).

Контрольна робота студентів заочної форми навчання проводиться з метою відображення знань студентів з окремих теоретико-практичних питань дисципліни. Контрольна робота проводиться письмово у формі відповідей на запитання. Відповіді мають бути логічними, послідовними, мати власні аналітичні думки та узагальнення. Контрольну роботу студенти заочної форми навчання виконують згідно з навчальним планом.

Контрольна робота виконується студентами самостійно. Вона повинна бути викладена логічно та технічно правильно оформлена. Обсяг контрольної роботи не мав перевищувати 10–12 сторінок. Наприкінці роботи вміщується список використаних літературних джерел. Оформлюється: шрифт Times New Roman 14, інтервал 1,5; рівня за шириною.

Варіанти контрольної роботи

Варіант 1

1. Визначте проблему конфліктної взаємодії в сучасному суспільстві.
2. Які теорії конфлікту належать Платону та Аристотелю?
3. Назвіть основні види міжособистісних конфліктів залежно від спрямованості суб'єктів взаємодії.

Варіант 2

1. Яке місце займає конфліктологія в системі наукового знання?
2. Розкрийте зміст тлумачення суперечності між особистістю і суспільством Т. Гоббса.
3. Визначте зміст міжособистісних конфліктів та підходи до їх класифікації.

Варіант 3

1. Що можна вважати предметом конфліктології?
2. У чому сутність радикального конфліктологічного підходу К. Маркса?
3. Назвіть основні відмінності в різних підходах до вивчення між-особистісних конфліктів.

Варіант 4

1. Що є об'єктом комплексного аналізу конфліктології?
2. Яким чином проявилися біологізаторські тенденції в теоретичній спадщині Г. Спенсера, О. Канта, П. Лілієнфельда, А. Шефле та ін.
3. Сформулюйте, що таке етнічні стереотипи та сформулюйте їх роль у виникненні етнічних конфліктів.

Варіант 5

1. Які об'єктивні причини виникнення конфліктів ви знаєте?
2. Назвіть рівні наукового знання конфліктології як теоретико-прикладної дисципліни.
3. Розкрийте динаміку соціального конфлікту.

Варіант 6

1. Хто є авторами проблемної структури предмета конфліктології? Який її зміст?
2. У чому є внесок радикального соціолога Райта Міллза в конфліктологію?
3. Назвіть основні види сімейних конфліктів, їх труднощі та ознаки.

Варіант 7

1. Назвіть рівні вивчення конфліктів.
2. Дайте характеристику особистісним причинам конфліктів.
3. Чому соціальна стратифікація і соціальна мобільність є передумовами конфлікту?

Варіант 8

1. Дайте визначення поняття «конфлікт».
2. Розкрийте сутність психологічної теорії конфлікту (Г. Лебон, Мак-Дауголл, З. Фрейд).
3. Яким чином може виявлятися конфлікт потреб?

Варіант 9

1. Назвіть закономірності конфліктної взаємодії.
2. Назвіть наслідок поєднання біологічного та психологічного підходів новим поколінням соціологів (У. Беджгот, Л. Гумгаювич, Г. Ратценхвер)
3. У чому специфіка сприйняття конфліктної ситуації?

Варіант 10

1. Які загальнонаукові підходи використовують у конфліктологічних дослідженнях?
2. Які ви знаєте спеціальні (особливі) методи конфліктології?
3. Сформулюйте основні шляхи подолання сімейних конфліктів різних видів.

ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ

Підсумковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у формі семестрового заліку. Залік із цієї дисципліни має на меті перевірку знань студентів із теорії і виявлення навичок застосування отриманих знань під час вирішення практичних завдань, а також навичок самостійної роботи з навчальною і науковою літературою. Залік проходить в усній формі.

ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ

1. Поняття конфліктології, об'єкт та предмет, мета та завдання.
2. Категорії та закони конфліктології.
3. Методи конфліктології.
4. Функції конфліктології.
5. Етапи зародження уявлень про конфлікт
6. Проблема суперечностей та конфліктів у вченнях античних мислителів.
7. Релігійне тлумачення природи конфлікту в епоху Середньовіччя та Відродження.
8. Розвиток конфліктологічних ідей у Новий Час та епоху Просвітництва.
9. Становлення вчень про конфлікт XIX – поч. XX ст.
10. Виникнення конфліктології як самостійної науки в період із кінця XX – поч. XXI ст.
11. Становлення конфліктології як науки в Україні.
12. Теорії виникнення конфліктів.
13. Сучасні концепції конфліктів.
14. Моделі поведінки особи в конфлікті.
15. Сутність поняття «конфлікт», «соціальний конфлікт».
16. Форми та рівні вияву конфліктів.
17. Функції конфліктів.
18. Межі та масштаби конфліктів.
19. Класифікація конфліктів.
20. Джерела та рушійні сили соціальних конфліктів.
21. Поняття та класифікація причин конфліктів.
22. Умови виникнення конфліктів.
23. Механізми виникнення конфліктів.
24. Мотиви конфліктної поведінки.
25. Поняття динаміки та життєвого циклу конфліктів.
26. Передконфліктна стадія.
27. Конфліктна стадія.
28. Післяконфліктна стадія.
29. Форми та способи завершення конфлікту.
30. Структура конфлікту (характеристика основних елементів). Об'єктивна та суб'єктивна складові конфлікту.
31. Характеристика суб'єктів – учасників конфлікту.

32. Суб'єктивно-психологічні риси і типи учасників конфлікту.
33. Соціальні ролі учасників конфлікту.
34. Картографія конфлікту: поняття, особливості та етапи складання.
35. Сутність психодіагностики конфліктів.
36. Характеристика методик діагностики в конфліктології.
37. Психодіагностика міжособистісних конфліктів.
38. Стратегії поведінки учасників конфлікту.
39. Тактики поведінки в конфліктах.
40. Стили поведінки в конфлікті.
41. Управління конфліктом. Управління конфліктною ситуацією.
42. Розв'язання і регулювання конфлікту.
43. Діагностика у процесі розв'язання конфлікту.
44. Технології, засоби і методи врегулювання конфліктів.
45. Форми завершення конфліктів.
46. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів.
47. Медіація як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів.
48. Умови і фактори конструктивного вирішення конфліктів.
49. Поняття переговорів та їх функції.
50. Стратегії ведення переговорів.
51. Динаміка переговорів. Підготовка до переговорів.
52. Уточнення інтересів і позицій під час переговорів.
53. Етап обговорення в переговорах.
54. Досягнення згоди в переговорах.
55. Проблема попередження конфліктів.
56. Особливості регулювання релігійних конфліктів.
57. Особливості регулювання політичних конфліктів.
58. Особливості регулювання сімейних та трудових конфліктів.
59. Особливості регулювання трудових конфліктів.

Приклад білету до заліку

Чорноморський національний університет ім. Петра Могили

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Галузь знань: 23 – Соціальна робота

Спеціальність: 231 – Соціальна робота

Навчальна дисципліна – **ВСТУП ДО СПЕЦІАЛЬНОСТІ**

ЗАЛІКОВИЙ БІЛЕТ № 0

1. Категорії та закони конфліктології (10 балів).
2. Форми завершення конфлікту (10 балів).
3. Тактики поведінки в конфліктах (10 балів).

Затверджено на засіданні кафедри соціальної роботи, управління і педагогіки. Протокол №_ від «_» серпня 20__ року

Завідувач кафедри, професор Палагнюк Ю. В.

Упорядник, доцент б. в. з., викл. кафедри Файчук О. Л.

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Контроль рівня засвоєння навчального матеріалу здійснюється шляхом перевірки знань студентів на заліку та екзамені згідно з розкладом сесії.

Відповідно до положення про систему рейтингової оцінки знань студентів під час вивчення дисципліни застосовується така система оцінювання роботи студентів.

Денна форма навчання

№	Вид контролю	Максимальна кількість балів	Термін виконання
1.	Опитування та виступи на групових заняттях (передбачено 8 відповідей)	$8 \times 5 = 40$	Протягом семестру
2.	Аналітична письмова робота (передбачено одну роботу)	15	Протягом семестру
3.	Виконання індивідуального завдання (три завдання)	$5 \times 3 = 15$	Протягом триместру
4.	Залік	30	Заліковий тиждень
	Усього	100	

Заочна форма навчання

№	Вид контролю	Максимальна кількість балів	Термін виконання
1.	Опитування та виступи на групових заняттях (передбачено 5 відповідей)	$5 \times 5 = 25$	Протягом триместру
2.	Аналітична письмова робота (передбачено одну роботу)	15	Протягом триместру
3.	Виконання індивідуального завдання (три завдання)	$3 \times 5 = 15$	Протягом триместру
4.	Контрольна робота	15	Протягом триместру
5.	Залік	30	Заліковий тиждень
	Усього	100	

Критерії оцінювання

1. Опитування на групових заняттях – форма контролю, яка дозволяє оцінити вміння студентів самостійно опрацьовувати матеріал та викладати його, відповідати на запитання викладача та колег. Максимальна оцінка за відповідь на семінарському занятті – 5 балів.

Критерії для оцінювання:

Оцінка 5 балів ставиться у випадку, якщо:

– студент вільно володіє знаннями й уміннями визначеними програмою;

– правильно і в достатній кількості добирає необхідні для відповіді факти;

– формулює власне ставлення до навчального матеріалу;

– відповідь є чіткою і завершеною;

– грамотно формулює думки.

Оцінка 4 бали ставиться відповідно до попередніх вимог, але:

– студент має незначні ускладнення, використовуючи визначені програмою знання і вміння;

– при доборі фактів припускається незначних помилок;

– власне ставлення студент висловлює, але в аргументації трапляються окремі неточності;

– мовлення грамотне.

Оцінка 2–3 бали ставиться в такому випадку:

– студент застосовує лише окремі знання й уміння;

– порушує логіку викладу;

– відповідь недостатньо самостійна;

– аргументація слабка;

– є суттєві помилки у знанні фактичного матеріалу та висновках;

– мовлення спрощене.

Оцінка 0–1 бали ставиться в разі незнання більшої частини матеріалу, відсутності будь-якої логіки викладу, а саме:

– студент не володіє необхідними для здійснення завдання вміннями;

– основного фактичного матеріалу не знає.

2. Підготовка аналітичної письмової роботи.

Протягом семестру студент обирає тему письмової роботи, що подано у п. 4.3

Критеріями оцінювання самостійної роботи є:

– Розкриття обраної теми роботи (40 % оцінки);

– Дотримання вимог до структури роботи (40 % оцінки);

– Дотримання вимог до технічного оформлення роботи (10 % оцінки).

– Логічність і послідовність викладення матеріалу (10 % оцінки)

3. Контрольна робота.

Протягом семестру студент обирає варіант контрольної роботи, що подано у п. 4.3.

Критерії оцінювання роботи:

- Правильність поданої відповіді – 70 % оцінки.
- Логічність і послідовність викладення матеріалу – 10 % оцінки.
- Відповідність вимогам щодо оформлення – 10 % оцінки.
- Наявність власних висновків та рекомендацій – 10 % оцінки.

4. Індивідуальне завдання.

Протягом семестру студент обирає одне індивідуальне завдання, подане у п. 4.3 *Критеріями оцінки завдання є:*

- Правильність поданої відповіді – 70 % оцінки.
- Логічність і послідовність викладення матеріалу – 10 % оцінки.
- Відповідність вимогам щодо оформлення – 10 % оцінки.
- Наявність власних висновків та рекомендацій – 10 % оцінки.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Варіант 1

1. Переговори – це...:

- а) спосіб вирішення (урегулювання) конфлікту, спільна діяльність сторін конфлікту з знаходження взаємоприйнятного рішення проблеми;
- б) вид конфлікту, який націлений на конструктивне задоволення потреб усіх учасників;
- в) можливий варіант визначення детермінантів конфліктної ситуації;
- г) спосіб організації процесу співпраці у трудовому колективі.

2. «Конфлікт» – це:

- а) протистояння суперечливих думок;
- б) суперечка, диспут із гострої проблеми;
- в) зіткнення протилежних позицій;
- г) боротьба, спрямована на досягнення перемоги в суперечці.

3. До поведінкових конфліктогенів можна зарахувати:

- а) часті вербальні контакти з конфліктними особами;
- б) образливі висловлювання;
- в) поведінка, що викликає конфлікт;
- г) слова, інтонації і обороти, що напружують атмосферу.

4. Суперництво – це...:

- а) стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на свої власні інтереси;
- б) стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на спільний пошук рішень;
- в) стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується прагненням ухилитися від конфлікту при сприйнятті його предмета як несуттєвого для себе і значущого для суперника;
- г) емоція, що виникає в результаті усвідомлення людиною реальної чи уявної невідповідності її вчинків, прийнятим у цьому суспільстві вимогам моралі, які вона поділяє.

5. Тип поведінки (за концепцією К. Томаса й Р. Кілмена) «ухилення» виявляється в:

- а) досягненні необхідного результату, стимулюванні розвитку, сприянні прогресу;
- б) частковому задоволенні інтересів обох сторін конфлікту, взаємному обміні поступками для досягнення рішення, яке б улаштувало обох конфліктів;

- в) ігноруванні людиною конфліктної ситуації; людина вдає, що її не існує не робить жодних кроків щодо її розв'язання та змін;
- г) активній участі конфліктерів у розв'язанні конфлікту і відстоюванні своїх інтересів, прагнучи до співпраці з опонентом.

6. Хто такий медіатор?

- а) посередник між сторонами, що конфліктують;
- б) авторитет, який приймає рішення стосовно вирішення суперечки;
- в) людина, яка вирішує/робить висновок, яка зі сторін конфлікту має рацію;
- г) це третя особа, що посідає нейтральну позицію та допомагає сторонам вирішити суперечку.

7. Виокреміть предмет трудового конфлікту:

- а) повноваження, норми поведінки, професійна діяльність;
- б) економічна нестабільність у державі;
- в) розподіл ролей між членами родини;
- г) умови праці, система розподілу ресурсів, виконання домовленостей.

8. До активних форм вияву конфлікту належать:

- а) бунт, заколот, війна, суперечка;
- б) мітинги, страйки, демонстрації;
- в) громадська непоко́ра, саботаж;
- г) плач, уникнення, непоко́ра.

9. Тип поведінки (за концепцією К. Томаса й Р. Кілмена) «компроміс» виявляється у:

- а) досягненні необхідного результату, стимулюванні розвитку, сприянні прогресу;
- б) частковому задоволенні інтересів обох сторін конфлікту, взаємному обміні поступками для досягнення рішення, яке б улаштувало обох конфліктерів;
- в) ігноруванні людиною конфліктної ситуації; людина вдає, що її не існує не робить жодних кроків щодо її розв'язання та змін;
- г) активній участі конфліктерів у розв'язанні конфлікту і відстоюванні своїх інтересів, прагнучи до співпраці з опонентом.

10. Зазначте основні фази протікання конфлікту:

- а) закрита, відкрита, протиборство, агресивна;
- б) початкова, протиборство, згасання;
- в) латентна, ескалація, завершення конфлікту.
- г) прихована, демонстративна, інцидент, батальна.

Варіант 2

1. Яка переговорна стратегія має на меті відхід від конфлікту, шляхом поступок опоненту?

- а) «Виграш-виграш»;
- б) «Програш-програш»;
- в) «Виграш-програш»;
- г) «Програш-виграш».

2. Знайдіть правильне визначення терміну «соціометрія»:

- а) один з етапів процесу медіації;
- б) спосіб вивчення глибинних процесів діяльності системи, за допомогою переміщення системи в різні ситуації і відстеження доступних спостереженню змін у ній;
- в) метод урегулювання міжособистісних конфліктів, орієнтований на пошук спільних причин виникнення проблем.
- г) соціально-психологічний тест, що застосовується для оцінювання міжособистісних емоційних зв'язків у групі.

3. Сімейний конфлікт – це...

- а) конфлікт між будь-якими членами родини;
- б) конфлікт між сім'єю та сусідами;
- в) конфлікт між членами подружжя;
- г) конфлікт між батьками та дітьми.

4. Зазначте причини міжетнічних конфліктів:

- а) міжособистісні, групові, міжгрупові;
- б) особистісні, міждержавні, міжгрупові;
- в) економічні, ситуаційні, демографічні.
- г) етнопсихологічні, соціально-економічні, політичні.

5. Внутрішньоособистісний конфлікт – це:

- а) внутрішні переживання особистості з приводу сварки з колегами;
- б) зіткнення протилежно спрямованих мотивів особистості;
- в) демонстративно негативна поведінка особистості;
- г) внутрішні коливання особистості, яка стоїть перед вибором засобів для досягнення конкретної мети.

6. Виберіть правильне визначення терміна «реверсія конфлікту»:

- а) динаміка розвитку конфліктної ситуації;
- б) розвиток конфліктних відносин;
- в) загострення конфлікту;
- г) повернення конфлікту в попередню фазу.

7. Що не належить до форми розв'язання конфлікту?

- а) поступка;
- б) співробітництво;
- в) примирення;
- г) критика.

8. Які з нижчеподаних стратегій поведінки в конфлікті було виокремлено К. Томасом:

- а) поступка, суперництво, згладжування, компроміс, домінування;
- б) попередження, пристосування, співробітництво, співіснування;
- в) суперництво, пристосування, компроміс, співпраця, уникнення;
- г) суперництво, співпраця, компроміс, попередження, звинувачення.

9. Інцидент – це:

- а) збіг обставин, що є приводом для конфлікту;
- б) реальний детермінант конфлікту;
- в) протиріччя, що нагромадилися, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що створюють ґрунт для реального протиборства між ними;
- г) останній етап конфлікту.

10. Що відбувається на постконфліктному етапі розвитку конфлікту?

- а) завершення конфлікту; часткова нормалізація відносин; повна нормалізація відносин;
- б) перехід конфлікту в латентну стадію;
- в) реверсія конфлікту;
- г) досягнення згоди.

Варіант 3

1. Дисфункціональний конфлікт може призвести до:

- а) покращення продуктивності праці;
- б) зниження особистої задоволеності, групового співробітництва і ефективності організації;
- в) відходу від конфліктної взаємодії;
- г) намагання задовольнити інтереси супротивника.

2. Скільки стратегій поведінки особистості в конфлікті виокремлюють К. Томас та Р. Кілмен?

- а) 2;
- б) 4;
- в) 5;
- г) 8.

3. Соціальні конфлікти – це:

а) конфлікти між державними та недержавними структурами щодо прав останніх;

б) це найвища стадія розвитку суперечностей у відносинах між людьми, соціальними групами, у суспільстві загалом яка характеризується зіткненням протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій суб'єктів взаємодії. Конфлікти можуть бути прихованими або явними, але в їх основі завжди лежить відсутність згоди між двома або більше сторонами;

в) особлива форма протистояння громадян із владою за поліпшення їхнього економічного становища;

д) конфлікт між громадянами і владою, що виражається в громадській непокорі та війні.

4. Повний перелік структурних елементів конфлікту складають:

а) об'єктивні і суб'єктивні характеристики конфлікту, сторони конфлікту;

б) стратегії та тактики учасників конфлікту;

в) ролі та детермінанти конфлікту;

г) учасники конфлікту, предмет та об'єкт конфлікту, умови конфлікту.

5. Суб'єкт конфлікту – це:

а) предмет конфлікту;

б) медіатор;

в) інтерес учасників;

г) учасник конфлікту.

6. Виберіть найбільш повний і правильний список основних видів внутрішньоособистісних конфліктів:

а) емоційний, поведінковий, інтеграційний;

б) мотиваційний, рольовий, адаптаційний, неадекватна самооцінка;

в) конфлікт потреб, норм, ролей;

г) інтеграційний, міжособистісний, ціннісно-нормативний, статусно-рольовий.

7. Ескалація конфлікту – це...:

а) наростання гостроти й розмаху конфліктних дій, обумовлених загостренням протиріч між опонентами;

б) процес переходу конфлікту до наступної стадії його розвитку;

в) повернення конфлікту на попередній етап розвитку;

г) зниження особистого прагнення участі в конфліктах.

8. Який із принципів не використовується при проведенні процедури медіації:

- а) добровільність;
- б) конфіденційність;
- в) безоціночність;
- г) змагальність.

9. Конфліктологія як наука виникла:

- а) разом із виникненням людства;
- б) у 16 ст.;
- в) у 20 ст.;
- г) у 21 ст.

10. Назвіть межі, які може мати конфлікт _____

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні:

1. Абрамова Г. С. Введение в практическую психологию. – Екатеринбург : Деловая книга, 2001. – 318 с.
2. Абрамова Г. С. Практическая психология : учебник для студентов вузов. – издание 8-е перераб. и допол. – М., Академический Проект; Трикста 2005. – 496 с.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
4. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. пос. / Т. В. Дуткевич – К. : Центр навч. л-ри, 2005. – 456 с.
5. Васильев Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб. : Речь, 2002. – 174 с.
6. Вагин И. Психология зла. Практика решения конфликтов / И. Вагин СПб. : Питер, 2003. – 193 с.
7. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина – СПб. : Питер, 2002.– 464 с.
8. Зінчина О. Б. Конфліктологія : навчальний посібник / О. Б. Зінчина – Харків : ХНАМГ, 2007. – 164 с.
9. Ложкін Г. В., Пов'якіль Н.І. Психологія конфлікту:теорія і сучасна практика : Навч. пос. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 416с.
10. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / В. О. Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320 с.
11. Русинка І. І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами : Навч. пос. – К., 2007. – 332 с.

Додаткові:

1. Бабосов Е.М. Конфликтология : учеб. пособие. – 2-е изд., стереотип. – Мн. : ТетраСистемс, 2001. – 464 с.
2. Бандурка А. М. Конфликтология : учеб. Пособие / А. М. Бандурка, В. А. Друзь – Х. : Ун-т внутр. дел, 1997. – 350 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. – М. : ПРАМЕБ, 1992. – 384 с.
4. Берн Э. Люди, которые играют в игры. – М. : ПРАМЕБ, 1992. – 384 с.
5. Ворожейкин И. Е. Конфликтология / И. Е.Ворожейкин, А. Я Кибанов, Д. К. Захаров Учеб. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 224 с.

6. Конфликтология : учеб. / В. П. Ратников, В. Ф. Голубь, Г. С. Лукашова и др. ; под ред. В. П. Ратникова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
7. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый : Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр – Луганск : «Глобус», 1999. – 199 с.
8. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. – СПб : Издательство «Речь», 2000. – 408 с.
9. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни : тренинг разрешения конфликтов. – СПб. : Речь, 2004. – 288 с.
10. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий. – М. : Высш. школа, 1981. – 175 с.
11. Практикум по арт-терапии / под ред. А. И. Копытина. – СПб : Питер, 2001. – 448 с.
12. Скотт Дж. Конфликты. Пути их преодоления. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 202 с.
13. Томас Ф. Крам. Управление энергией конфликта. – М. : «Рефл-бук». – 2000. – 288 с.
14. Файчук О. Л. Вплив згуртованості на ефективність трудової діяльності соціальних працівників / Міжнародна науково-практична конференція «Впровадження європейських соціальних стандартів в Україні» в рамках Міжнародної науково-практичної конференції «Ольвійський форум-2016 : стратегії країн Причорноморського регіону в геополітичному просторі» : тези. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. Петра Могили, 2016. – т С. 18–20.
15. Файчук О. Л. Характеристика причин конфліктів у студентському середовищі / О. Л. Файчук // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах : зб. наук. пр. / [редкол. : А. В. Сущенко (голов.ред.) та ін.]. Запоріжжя : КПУ, 2018. Вип. 60. 202. Т. 2. – С. 183–186.
16. Фанталова Е. Б. Диагностика и психотерапия внутреннего конфликта. – Самара : Издательский дом «БАХРАХ – М», 2001. – 128 с.
17. Шапар В. Психологічний тлумачний словник. – Х. : Прапор, 2004. – 640 с.

Інформаційні ресурси

1. <http://moodle3.chmnu.edu.ua/>
2. Громадська організація «Ла Страда Україна» // Режим доступу : (<https://la-strada.org.ua/>).
3. Електроний журнал «Практичний психолог» // Режим доступу : (<https://epsiholog.mcfrr.ua/>).

Регулювання соціальних конфліктів

4. Енциклопедія практичних психологів // Режим доступу : (http://psychologis.com.ua/prakticheskiy_psiholog.htm).
5. Київський центр політичних досліджень і конфліктології // Режим доступу : (<http://www.analitik.org.ua/>)
6. Миколаївський обласний Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді // Режим доступу : (<http://ocss.mk.ua/>).

СЛОВНИК ДО КУРСУ

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

Джерела конфліктів – збіг несприятливих життєвих обставин, які впливають на поведінку людей, проблеми трудової мотивації, розриви комунікативних зв'язків тощо.

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

Завершення конфлікту – усунення об'єктивних та послаблення суб'єктивних причин, що викликали конфліктну ситуацію.

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

Інцидент – це подія, що служить «детонатором» конфлікту, приводом для переходу його суб'єктів до відкритих конфліктних дій.

Компроміс – це частковому задоволенні інтересів обох сторін конфлікту, взаємному обміні поступками для досягнення рішення, яке б влаштувало обох конфліктерів;

Конкуренція – це особливий тип суперництва, мета якого – отримання вигоди, прибутку чи сприятливого доступу до дефіцитних матеріальних і духовних цінностей.

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

Конфліктогени – слова, дії (або відсутність дій), які можуть призвести до конфлікту, викликати обурення, лють, злість та інші негативні емоції.

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

Конформізм – пристосованість, пасивне сприйняття чужої точки зору, невинуватості в конфлікті.

Медіація – переговорний процес щодо розв'язання конфлікту за участю посередника – медіатора.

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

Переговори – це спосіб вирішення (врегулювання) конфлікту, спільна діяльність сторін конфлікту з знаходження взаємоприйнятного рішення проблеми;

Проблема – це усвідомлення суб'єктом неможливості вирішення суперечностей або труднощів за допомогою наявних знань просто і швидко.

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

Соціальний конфлікт – це найвища стадія розвитку суперечностей у відносинах між людьми, соціальними групами, суспільства в цілому, яка характеризується зіткненням протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій суб'єктів взаємодії. Конфлікти можуть бути прихованими або явними, але в їх основі завжди лежить відсутність згоди між двома або більше сторонами;

Співробітництво – стратегія поведінки в конфлікті, яка характеризується прагненням сторін, які протистоять одна одній, сумісними зусиллями розв'язати проблему.

Стиль (стратегія) конфліктної поведінки – спосіб спілкування та образ дій учасника конфлікту, спрямований на досягнення певних цілей.

Суперництво – це стратегія поведінки опонента в конфлікті, що характеризується орієнтацією на свої власні інтереси;

Управління конфліктами – цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення конфлікт; діяльність з попередження, регулювання та розв'язання конфлікту.

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

Ескалація конфлікту – це наростання гостроти й розмаху конфліктних дій, обумовлених загостренням протиріч між опонентами.

Навчальне видання

**Олена Леонідівна
ФАЙЧУК**

РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ

Методичні вказівки

Випуск 302

Редактор *Я. Котенко.*

Технічний редактор, комп'ютерна верстка *Д. Кардаш.*
Друк *С. Волинець*, фальцювально-палітурні роботи *О. Мішалкіна.*

Підп. до друку 29.09.2020

Формат 60x84¹/₁₆. Папір офсет.

Гарнітура «Times New Roman». Друк ризограф.

Ум. друк. арк. 2,55. Обл.-вид. арк. 1,43.

Тираж 5 пр. Зам. № 6027.

Видавець і виготовлювач: ЧНУ ім. Петра Могили.

54003, м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10.

Тел.: 8 (0512) 50-03-32, 8 (0512) 76-55-81, e-mail: rector@chmnu.edu.ua.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6124 від 05.04.2018.