

Міністерство освіти і науки України
Красноармійський індустріальний інститут
Державного вищого навчального закладу
«Донецький національний технічний університет»

Кафедра Соціально-гуманітарної підготовки

Методичний посібник

Щодо організації самостійної роботи студентів
з дисципліни „Конфліктологія”
для студентів денної та заочної форми навчання
за напрямом 0502 – „Менеджмент”

Красноармійськ-2008

Міністерство освіти і науки України
Красноармійський індустріальний інститут
Державного вищого навчального закладу
«Донецький національний технічний університет»

Кафедра Соціально-гуманітарної підготовки

Методичний посібник

Щодо організації самостійної роботи студентів
з дисципліни „Конфліктологія”
для студентів денної та заочної форми навчання
за напрямом 0502 – „Менеджмент”

Розглянуто на засіданні
кафедри СГП
КІІ ДВНЗ „ДонНТУ”
протокол № 4 від „21” 11 2007 р.

Затверджено на засіданні
навчально-видавничої
ради ДонНТУ
протокол № ____ від _____

УДК 159.964.21

Методичний посібник щодо організації самостійної роботи студентів з дисципліни „Конфліктологія” для студентів денної та заочної форми навчання за напрямом 0502 – „Менеджмент”./ Укладач Дяченко Н.І. – Красноармійськ: КІІ ДВНЗ „ДонНТУ”, 2008 – 42 с.

В методичному посібнику наведено зміст і обсяг лекційного курсу, тематика індивідуальних робіт, контрольних робіт. З метою ефективної самостійної роботи сформульовані методичні вказівки щодо виконання індивідуальних та контрольних робіт, орієнтовні залікові питання, критерії оцінювання знань студентів. Надано список рекомендованої літератури.

Укладач: доцент кафедри СГП Дяченко Н.І.

Рецензент: старший викладач Яцюк М.М.

Розглянуто на засіданні
кафедри СГП
КІІ ДВНЗ „ДонНТУ”
протокол № 4 від „21” 11 2007 р.

Затверджено на засіданні
навчально-видавничої
ради ДонНТУ
протокол № ____ від _____

Відповідальний за випуск : зав. Кафедри СГП КІІ ДонНТУ
Дяченко Н.І.

Зміст

1	Загальні положення	6
2	Обсяг і структура курсу	7
3	Навчально-тематичний план дисципліни	8
4	Методичні рекомендації щодо виконання індивідуальних робіт (рефератів) студентами денного відділення.....	15
5	Тематика індивідуальних робіт (рефератів) для 6 студентів денного відділення.....	15
	Тематика контрольних робіт для студентів- заочників.....	16
7	Вимоги до виконання контрольних робіт	18
8	Питання підсумкового контролю	19
9	Критерії оцінки знань студентів.....	20
10	Конспект лекцій з курсу «Конфліктологія»	21
11	Список рекомендованої літератури	40

1. Загальні положення

Навчальний курс «Конфліктологія» є важливим компонентом розвитку психологічної компетентності менеджерів.

Основна мета цього курсу – розкрити психологічні особливості впливу конфліктів на організацію ефективної комунікації в організації, подолання комунікативних бар'єрів.

Основними задачами дисципліни є:

- глибоке оволодіння студентами знаннями, які відображають зміст і структуру конфліктів;
- усвідомлення значущості психологічних компонентів, вирішення практичних задач міжособистісної взаємодії;
- набуття умінь і навичок розв'язання конфліктів, вирішення практичних задач міжособистісної взаємодії;
- розвиток потреби до самостійного вивчення психологічної літератури.

Дані методичні матеріали підготовлені з метою надання допомоги студентам денного та заочного відділення в організації самостійної роботи.

Матеріали містять:

- загальні положення;
- мету і задачі курсу;
- обсяг і структуру курсу;
- навчально-тематичний план дисципліни;
- тематику індивідуальних домашніх завдань (рефератів) і контрольних робіт з методичними вказівками до їх виконання;
- питання підсумкового контролю;
- критерії оцінювання знань студентів;
- список рекомендованої літератури.

2. Обсяг та структура курсу

Види навчальних занять	Всього		Семестр	
	Год ин	Кред итів ECTS	9-й	
Загальний обсяг дисципліни	54	1,5	54	
1. Аудиторні заняття	19		19	
З них:				
1.1. Лекції.	17		17	
1.2. Лабораторні заняття.	-		-	
1.3. Практичні заняття.	-		-	
1.4 Контрольні заходи.	2		2	
2. Самостійна робота	35		35	
З них:				
2.1. Опрацювання лекційного матеріалу.	17		17	
2.2. Підготовка до лабораторних робіт.	-		-	
2.3. Підготовка до практичних занять.	-		-	
2.4. Підготовка до семінарів.	-		-	
2.5. СРСР у модульні тижні (підготовка до модульного контролю та його складання).	-		-	
2.6. Підготовка до заліків, які проводяться під час занять.	-		-	
2.7. Виконання курсового проекту.	-		-	
2.8. Виконання курсової роботи.	-		-	
2.9. Виконання індивідуальних домашніх завдань.	9		9	
2.10. Самостійне	9		9	

опрацювання розділів навчальної програми, які не викладаються на лекціях, але обов'язково виносяться на модульний контроль та екзамен.				
--	--	--	--	--

3. Навчально-тематичний план дисципліни

1. Поняття про конфлікт та його види

Конфлікт як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних тенденцій (потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних установок тощо) у свідомості окремо взятого індивіда, міжособистісних стосунках індивідів або груп людей, яке супроводжується негативними емоційними переживаннями [3, с. 265], [8, с. 65].

Основні види конфліктів в організаціях: внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові.

Вертикальні та горизонтальні конфлікти [14, с. 533].

2. Причини виникнення конфліктів

Основні причини виникнення конфліктів в організаціях:

а) "зіткнення" різних соціальних ролей, які виконуються однією людиною, або кількома людьми, групами (конфлікт ролей);

б) "зіткнення" кількох бажань у свідомості однієї людини або „зіткнення” свідомостей кількох людей (груп) з приводу одного й того ж бажання (конфлікт бажань);

в) "зіткнення" цінностей норм поведінки, життєвого досвіду під час взаємодії та спілкування людей, груп (конфлікт норм поведінки) [1, с 317], [2, с. 39].

Об'єктивно-суб'єктивна природа виникнення конфліктів: обумовленість конфліктів зовнішніми, об'єктивними факторами (соціально-політичною та

економічною ситуацією в суспільстві; станом розвитку та матеріального забезпечення певної соціальної сфери; особливостями функціонування конкретної організації) та внутрішніми, суб'єктивними (психологічними) характеристиками учасників конфліктів, мірою значущості для них конфліктної ситуації [3,с.266].

3. Функції конфліктів в організації

Роль конфлікту в регуляції поведінки та діяльності працівників організацій. наявність двох аспектів у конфлікті як психологічного явища: негативного (деструктивного) та позитивного (конструктивного) [2, с.44].

Негативні (деструктивні) функції конфліктів. Особливості негативних функцій конфлікту у внутрішньоособистісних конфліктах (виникнення психологічного дискомфорту особистості, її емоційної нестабільності, нервозності, відсутність позитивної життєвої програми). Характеристика негативних функцій конфлікту в міжособистісних та внутрішньогрупових конфліктах (порушення системи комунікацій та стосунків між людьми, зниження ефективності групової діяльності, підвищення плинності кадрів, виникнення почуття незадовільності та негативного емоційного стану учасників конфлікту). Негативні функції міжгрупових конфліктів (порушення соціальної стабільності; виникнення кризових ситуацій у розвитку соціальних груп; неможливість впровадження нововведень, реформ).

Позитивні (конструктивні) функції конфліктів. Позитивні функції внутрішньоособистісних конфліктів (сприяння самоаналізу особистості, виділення пріоритетних потреб та інтересів, усвідомлення стосунків з людьми, визначення умов і шляхів самовдосконалення особистості). Позитивна роль міжособистісних і внутрішньогрупових конфліктів (звільнення від негативних емоцій, визначення першочергових завдань у спільній діяльності, виявлення різних точок зору на проблему, оптимізація групових рішень тощо). Позитивне значення міжгрупових конфліктів

(сприяння введенню нових соціальних реформ, обґрунтування способів здійснення спільної діяльності, оптимізація взаємодії між людьми).

Переважаання негативних і позитивних функцій конфліктів залежно від уміння керівників організацій здійснювати управління конфліктами [3,с. 271],[9, с. 501].

4. Структура конфліктів в організації

Основні елементи психологічної структури конфлікту: сторони конфлікту, умови його перебігу, образи конфліктної ситуації, способи поведінки в конфлікті [3, с.273].

Сторони конфлікту як конкретні учасники конфліктної ситуації. Характеристика сторін конфлікту у внутрішньоособистісних, міжособистісних, внутрігрупових і міжгрупових конфліктах [9, с. 495].

Умови перебігу конфлікту як зовнішній контекст, в якому виникає та розвивається конфлікт. Матеріально-економічні та соціальні умови перебігу конфлікту.

Образ конфліктної ситуації як уявлення про неї, що виникають в учасників конфлікту. Основні складові образу конфліктної ситуації:

- а) уявлення учасників конфлікту про самих себе (про свої потреби, інтереси, цінності, можливості);
- б) про своїх противників у конфлікті (про їх інтереси, потреби, цінності, можливості);
- в) “фон” перебігу конфлікту (позитивний, нейтральний, негативний);
- г) його наслідки (результати).

Необхідність формування адекватних образів (уявлень) про конфлікт у учасників конфлікту [9, с. 505].

Способи поведінки в конфлікті як конкретні дії, які виконуються учасниками конфлікту, та їх функції (пізнавальна, оцінювальна, регулятивна). Основні способи поведінки людей у конфлікті:

- а) відхід від конфлікту (відгородження від конфлікту);
- б) боротьба (конкуренція);
- в) поступливість (жертвність);

г) компроміс (поступливість);

д) співробітництво (колаборація) [10, с. 82].

Основні фактори, які впливають на вибір учасниками конфлікту тих чи інших способів поведінки: індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту (темперамент, характер тощо), особливості конкретної конфліктної ситуації (міра її значущості, важливості для учасників конфлікту), особливості конфліктної поведінки протилежної сторони в конфлікті. Вибір способу поведінки в конфлікті залежно від конкретної конфліктної ситуації. Співробітництво як найбільш сприятливий, ідеальний стиль поведінки в конфлікті [14, с. 569].

5. Динаміка конфліктів в організації

Аналіз конфлікту як процесу. Основні етапи (стадії) конфлікту:

а) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;

б) усвідомлення конфліктної ситуації;

в) перехід до конфліктної поведінки;

г) розв'язання конфлікту [3, с 274].

Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації (стадія потенційного конфлікту), коли намагання одного учасника конфлікту досягнути певної мети (реалізувати свої інтереси) блокується діями іншого учасника, який реалізує власні інтереси.

Стадія усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації, на якій у учасників конфлікту відбувається співвідношення образів конфліктної ситуації з реальністю [9, с. 496].

Основні типи співвідношення образів конфліктної ситуації та реальності у учасників конфлікту:

а) адекватно зрозумілий конфлікт (об'єктивна конфліктна ситуація існує і учасники конфлікту адекватно розуміють її);

б) неадекватно зрозумілий конфлікт (об'єктивна конфліктна ситуація існує і сторони сприймають її як конфліктну, але з деякими відхиленнями);

в) відсутність конфлікту (об'єктивна конфліктна ситуація існує, але вона не усвідомлюється сторонами);

г) помилковий конфлікт (об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але сторони помилково сприймають її як таку);

д) конфліктність відсутня об'єктивно і на рівні усвідомлення.

Перехід від конфліктної поведінки як найбільш “гостра” стадія конфлікту. Демонстрація учасниками конфлікту основних способів поведінки у конфлікті (відхід від конфлікту, боротьба, поступливість, компроміс, співробітництво). Поглиблення (ескалація) конфлікту або його “згортання” (припинення) залежно від реалізації учасниками конфлікту того чи іншого способу поведінки [2, с. 57].

Розв'язання конфлікту як його заключна стадія.

Способи розв'язання конфлікту:

а) перетворення самої конфліктної ситуації (шляхом розведення конфліктуючих сторін, уведення адміністративних санкцій, пошуку додаткових матеріально-фінансових можливостей тощо);

б) перетворення образів конфліктної ситуації учасників конфлікту (зміна ставлення до значущості проблеми, формування у учасників конфлікту нових потреб, соціальних установок). Повне або часткове перетворення безпосередньо конфліктної ситуації та її образів у учасників конфлікту [3,с.289].

Особливості динаміки конфліктів у організаціях:

а) “випадання” окремих стадій конфлікту залежно від його змісту й виду;

б) трансформація одних видів конфліктів в інші (наприклад, перехід внутрішньоособистісних конфліктів у міжособистісні, внутрішньогрупових у міжгрупові, помилкових – у реальні, особистісних – у ділові).

6. Попередження конфліктів в організаціях

Основні напрямки управління конфліктами:

а) попередження (профілактика) імовірних конфліктів;

б) подолання існуючих, “реальних” конфліктів [1, с. 317].

Основні шляхи попередження конфліктів у

організаціях:

- а) застосування спеціальних “вертикальних” управлінських дій, які реалізуються вищими управлінськими структурами щодо нижчих;
- б) використання керівниками організацій сумісно з членами колективів автономних дій, без втручання вищих управлінських органів [3,с.285].

Попередження конфліктів у результаті використання “вертикальних” управлінських дій:

- а) на етапі планування діяльності (закладання достатніх фінансових ресурсів, своєчасне інформування; визначення оптимальних термінів виконання завдань тощо);
- б) на етапі безпосереднього здійснення діяльності (підготовка відповідних розпоряджень, наказів, службових інструкцій, директив, стандартів тощо) [13, с. 124].

Характеристика загальних способів попередження конфліктів керівниками організацій самостійно, без допомоги управлінських дій “згори” (чітке планування діяльності організацій; урахування індивідуально-психологічних особливостей працівників; створення всім членам колективу однакових умов для їх професійної реалізації та професійного зростання; своєчасне інформування; залучення всіх працівників до аналізу та обговорення актуальних проблем життєдіяльності колективу).

7. Подолання конфліктів у організаціях

Основні напрямки подолання конфліктів:

- а) управління латентними (прихованими) конфліктами;
- б) подолання відкритих (реальних) конфліктів.

Основні способи виявлення латентних конфліктів: створення служби “Ваш настрій”, бюро скарг; проведення психологом або керівником індивідуальних та групових бесід з працівниками, анкетування тощо [1, с.331].

Основні шляхи подолання відкритих (реальних) конфліктів: а) обхід конфлікту; б) його фактичне розв’язання.

Застосування різноманітних форм обходу конфлікту: ізоляція (“розведення”) сторін, обмеження можливостей,

уведення штрафних санкцій, зміна напрямку енергії, витіснення, співіснування тощо [3,с.287].

Основні форми фактичного розв'язання конфлікту:

- а) силове (підрич репутації, дискредитування, пониження чи звільнення з посади, блокування просування по службі, обмеження можливостей, зменшення заробітної плати);
- б) розв'язання конфлікту за допомогою вироку (жеребкування, голосування, арбітражний висновок);
- в) коопераційне розв'язання конфлікту (посередницьке рішення, досягнення компромісу шляхом ведення переговорів між конфліктуючими сторонами, спільне розв'язання проблеми на основі співробітництва) [2, с.139].

8. Алгоритм розв'язання конфліктів на основі співробітництва

Основні складові алгоритму розв'язання конфлікту:

- а) з'ясування потреб та інтересів учасників конфлікту, які потребують задоволення;
- б) аналіз вимог учасників конфлікту (усвідомлення того, чого учасники конфлікту бажають досягнути для реалізації своїх інтересів);
- в) висунення та обговорення можливих пропозицій стосовно того, яким чином можна розв'язати спірні питання, задовольнивши тим самим вимоги та інтереси учасників конфлікту [15, с. 559].

Необхідність аналізу основних потреб працівників організації.

9. Принципи розв'язання конфлікту на основі колаборативного процесу (процесу співробітництва)

Психологічна характеристика колаборативного процесу. Основні групи принципів ведення колаборативного процесу, які стосуються:

- а) необхідності розуміння сторонами його значущості;
- б) уміння правильно слухати один одного;
- в) урахування інтересів учасників конфлікту;
- г) визначення оптимальної стратегії взаємодії сторін під час

розкриття інтересів, висування вимог та обговорення можливих рішень;

г) усвідомлення кінцевої мети, результатів колаборативних переговорів [3, с. 291].

4. Методичні рекомендації щодо виконання індивідуальних робіт (рефератів) студентами денного відділення

Вимоги при виконанні індивідуальної роботи включають необхідність вступу, переліку основних питань, висновків, списку використаних джерел.

В рефераті повинна бути розкрита мета, яка логічно поєднується з висновками. Матеріал повинен бути викладено послідовно, згідно з запропонованим планом.

Список використаних джерел складається з 3 - 4 джерел, випущених після 1992 року.

Реферат оформляється стандартно: формат А4 рукопис або друк з нумерацію сторінок у правому верхньому кутку. Не нумеруються титульний лист, лист - 10 - 15 сторінок з урахуванням всіх необхідних сторінок (у тому числі і лист "Зміст". Глави або розділи починаються з нового листа.). Реферат виконується українською мовою. Обсяг реферату 10-15 сторінок друкованого тексту.

Зарахована викладачем індивідуальна робота є допуском до підсумкового контролю.

Строк здачі роботи – не пізніше двох тижнів до початку сесії.

5. Тематика індивідуальних робіт

1. Поняття про психологічний конфлікт.
2. Соціологічні теорії конфлікту.
3. Причини конфліктів.
4. Роль комунікативних бар'єрів у виникненні конфліктів.

5. Деструктивні та конструктивні функції конфліктів.
6. Основні періоди та етапи динаміки конфлікту.
7. Моделі розвитку міжособистісної конфліктної ситуації.
8. Структура та динаміка конфліктів в освітніх закладах.
9. Попередження і вирішення конфліктів „по вертикалі”.
10. Специфіка подружнього конфлікту.
11. Характеристика типів конфліктної поведінки.
12. Управлінсько-комунікативна некомпетентність керівника як джерело конфлікту.
13. Поняття про соціальну атракцію та її фактори.
14. Роль взаєморозуміння у між особистісних відносинах.
15. Методи аналізу міжособистісних конфліктів.
16. Інноваційні конфлікти.
17. Технології попередження конфліктів.
18. Психологічна характеристика колаборативного процесу та його принципи.
19. Стрес і попередження конфліктів.
20. Толерантність у конфліктній ситуації.
21. Посередницька діяльність у залагодженні конфліктів.
22. Переговори як спосіб завершення конфлікту.
23. Діяльність керівника у залагодженні конфліктів.
24. Застосування конфліктології в практичній діяльності менеджера.
25. Компетентне управління як фактор попередження конфлікту.

6. Тематика контрольних робіт для студентів-заочників

Варіант 1

1. Поняття про конфлікт та його види.
2. Порівняння терміну конфлікт із іншими на позначення зіткнення (суперництво, конкуренція, криза)

Варіант 2

1. Причини виникнення конфліктів.
2. Конфлікт як результат суб'єктивної інтерпретації ситуації.

Варіант 3

1. Функції конфліктів в організації.
2. Застосування конфліктології в діяльності менеджера.

Варіант 4

1. Структура конфліктів в організації.
2. Психологічна характеристика конфлікту.

Варіант 5

1. Динаміка конфліктів в організації.
2. Структура та динаміка конфліктів в освітніх закладах.

Варіант 6

1. Управління конфліктами в організації: загальна характеристика.
2. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів.

Варіант 7

1. Попередження (профілактика) конфліктів в організаціях.
2. Роль керівника в профілактиці конфліктів.

Варіант 8

1. Подалання конфліктів у організаціях.
2. Вимоги до керівника при розв'язанні конфліктів в організації.

Варіант 9

1. Алгоритм розв'язання конфліктів на основі співробітництва.
2. Індивідуально- психологічні фактори взаєморозуміння.

Варіант 10

1. Стилї поведінки в конфлікті. Сітка Томаса – Коулмена.
2. Особисті чинники конфліктів в організації.

7. Вимоги щодо виконання контрольних робіт

У відповідності учбового плану спеціальності за напрямом „Менеджмент” студенти всіх форм навчання повинні засвоїти курс „Конфліктологія”.

Завдання на контрольну роботу поділені на десять варіантів. Студент обирає варіант відповідно до двох останніх цифр у заліковій книжці.

Під час виконання контрольної роботи необхідно дотримуватися таких правил:

- не скорочувати слова (дозволяється вживати тільки загальноприйнятї скорочення);

- розшифровувати значення літер у формулах, вказуючи розмірність;

- нумерувати і супроводжувати назвами таблиці і рисунки, посилатися на них у тексті. Таблиці і рисунки, що виконані на окремих сторінках, розміщувати після сторінок, на яких є відповідні посилання;

- у списку використаної літератури наводити бібліографічні описи джерел (прізвище та ініціали автора, назву, місто, видавництво, рік видання, кількість сторінок);

- джерела розміщувати в порядку посилань на них у тексті;

- посилання на джерело позначається в тексті його порядковим номером у квадратних дужках;

- всі використані цифрові дані та цитати повинні мати посилання на джерела.

Контрольну роботу обсягом до 20-25 сторінок виконувати в учнівському зошиті. Сторінки заповнювати з обох сторін чітким почерком від руки, витримуючи поля; сторінки нумерують. Оформлення роботи на комп'ютері передбачає дотримання усіх необхідних вимог до

представлення ділової документації.

На титульному аркуші вказують курс, прізвище, ім'я та по-батькові студента, факультет, групу (або шифр залікової книжки), домашню адресу. Контрольну роботу підписують на останній сторінці, поставивши дату.

Контрольну роботу після її виконання треба здати на реєстрацію (ауд.28).

Час, який відводиться викладачу на перевірку роботи, складає 10 днів. Зарахована робота є допуском до заліку. Не зараховані роботи допрацьовуються студентом згідно зауважень викладача. За тиждень до початку сесії контрольні роботи на рецензію викладача не приймаються, а студент не допускається до заліку.

Приклад оформлення титульного листка :

Красноармійський індустріальний інститут
державного вищого навчального закладу
«Донецький національний технічний університет»
кафедра Соціально-гуманітарної підготовки

Контрольна робота
з конфліктології
студента групи _____
П.І.Б. _____
№ залікової книжки

Перевірила:

Дяченко Н.І.

8. Питання підсумкового контролю

1. Конфлікт як форма комунікації.
2. Конфлікти та їх види.
3. Причини виникнення конфліктів.
4. Функції конфліктів в організації: загальна характеристика.

5. Негативні (деструктивні) функції конфліктів.
6. Позитивні (конструктивні) функції конфліктів.
7. Взаємодія позитивних і негативних функцій конфліктів залежно від структури управління організацією.
8. Структура конфліктів в організації.
9. Динаміка конфліктів в організації.
10. Управління конфліктами в організації: загальна характеристика.
11. Попередження (профілактика) конфліктів в організаціях.
12. Основні напрямки подолання конфліктів.
13. Обхід конфлікту як форма його подолання.
14. Основні форми фактичного розв'язання конфлікту.
15. Розв'язання конфліктів на основі співробітництва.
16. Психологічна характеристика колаборативного процесу та його принципи.
17. Роль конфлікту в регуляції поведінки та діяльності працівників в організації.
18. Основні складові конфліктної ситуації.
19. Стили поведінки в конфлікті.
20. Застосування конфліктології в практичній діяльності менеджера.

9. Критерії оцінювання знань студентів

Підсумковий контроль передбачає перелік основних тем та орієнтовних питань для ознайомлення з ними студентів.

Загальні умови для оцінювання знань студентів:

- обсяг охопту у відповіді основних проблем поставлених питань;
- логіка викладання та обґрунтування проблем;
- культура викладу – термінологія, грамотність;
- рівень самостійної відповіді.

Загальна кількість одержаних балів переводиться в національну шкалу та ECTS за такою схемою:

«відмінно» - А – 5,0

«відмінно» - В – 4,5

«добре» - С – 4,0

«добре», «задовільно» - Д – 3,5
«задовільно» - Е -3,0
«не задовільно» - FХ – 2,5

10. Конспект лекцій з курсу «Конфліктологія»

Тема 1. Конфлікт як психологічний феномен

1. Поняття і функції конфлікту.
2. Види конфліктів.
3. Структура конфлікту.
4. Динаміка конфлікту.

1. Слово «конфлікт» (conflictus – лат. –зіткнення) вживається з ХІХ ст.. але лише на початку ХХ ст.. це визначення з'являється в словниках та енциклопедіях радянського часу.

Тлумачний словник російської мови (1935р) визначає конфлікт як «зіткнення між незгідними сторонами».

Поняття конфлікту в Малій Радянській енциклопедії по мірі її перевидання зазнає уточнення і розширення: «конфлікт – зіткнення інтересів, відчуттів, поглядів».

Загалом, в радянські часи поняття «конфлікт» найчастіше використовувалося як «суперечність» («Короткий філософський словник» 1954р) «Філософський енциклопедичний словник» 1983 р.) «Короткий педагогічний словник пропагандиста» 1984 р. тощо).

В психологічній літературі до визначення конфлікту підходять в цей час з різних сторін.

В «Короткому словнику системи психологічних понять» (1981р) конфлікт розглядається «як вид спілкування, в основі якого лежать різного роду реальні або ілюзорні, об'єктивні або суб'єктивні і в різній мірі усвідомлені

суперечності в цілях осіб, що спілкуються, при спробах їх вирішення на фоні емоційних станів».

«Психологічний словник» (1983р) розглядає конфлікт як «важку вирішувану суперечність, пов'язану з гострими емоційними переживаннями».

В словнику «Психологія» (1990р.) конфлікт розглядається як «зіткнення протилежно направлених цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії».

В словниках з спеціалізованих галузей психології зустрічаються адекватні різновиди конфліктів: «соціальний конфлікт», «художній конфлікт», «суперечність», «пропозиція», «сутичка», «зіткнення», «протистояння» тощо.

Аналіз наукової літератури показує, що найбільш змістовним є визначення Г.В.Ложкіна та Н.І.Пов'якель, а саме:

«Конфлікт – це зіткнення різноспрямованих сил (цінностей, інтересів, поглядів, цілей, позицій) суб'єктів – сторін взаємодії.»

В 60-70 р.р. з'являється новий науковий напрям психологія конфлікту, яка концентрується на аналізі міжособистісних і внутрішньоособистісних суперечностей і на питаннях практичного характеру, пов'язаних як з дослідженням психологічних передумов виникнення і ескалації конфліктів, так із пошуком психологічних засобів регуляції вирішення конфліктів.

Сучасна психологічна наука розрізняє чотири ключові поняття, які описують психологічний контекст виникнення конфлікту критичних ситуацій.

До критичних ситуацій належать: стрес, фрустрація, криза і конфлікт.

Стрес (від англ. stress – напруга) – неспецифічна реакція організму на ситуацію, яка вимагає більшої або меншої функціональної перебудови організму, відповідного користування.

Фрустрація (від лат. Frustration – омана, марне очікування, розлад) визначається як стан, викликаний двома

моментами: намір задовольнити потребу і перешкоди, яка заважає це зробити. Фрустрація – психологічний стан зростаючої емоційно –вольової напруги, що виникає у конфліктних ситуаціях, та заважає досягненню мети або задоволенню потреб і бажань, загрожує людині або його престижу, людській гідності.

Криза (від грец. *krises* - рішення, поворотний пункт, переломний момент, загострення, нестійке положення у відносинах учасників тривалого конфлікту; важкий перехідний стан у розвитку конфлікту).

Конфлікт як вид критичних ситуацій є одним з типових видів критичних ситуацій. Конфлікти завжди пов'язані із стресом; і практично завжди виявляється фрустрованість, незадоволеність, стресовість і критичність певного періоду або ситуації в житті людини. Конфлікти виступають одночасно і як причини, і як предмет, і як наслідок різних критичних ситуацій в житті людини.

Конфлікти можуть виконувати негативні (деструктивні) і позитивні (конструктивні) функції.

Позитивні функції конфліктів

- регулятивно-розвивальна функція;
- інформаційно-об'єднувальна функція;
- функція структуризації (об'єднання груп, інших соціальних структур);
- функція стимулювання активності;
- функція стимулювання особистісного зростання;
- психотерапевтична і полегшувальна функція;
- діагностична і пояснювальна функція.

Негативні функції конфліктів

- погіршення психологічного клімату в колективах і руйнування міжособистісних відносин;
- становлення стереотипів, маніпулятивна поведінка з метою використання інших;
- зниження привабливості праці в даному колективі, групі;

- неадекватність сприйняття та виникнення неадекватних психологічних захистів;
- зниження співпраці і партнерства між сторонами в ході конфлікту і після нього;
- великі матеріальні і емоційні витрати на вирішення конфлікту; зростання конфронтації.

2. Існує багато класифікацій конфліктів. Виділяються базові підстави типології конфліктів:

- за складом і кількістю учасників (внутрішньо-особистісні конфлікти, міжособистісні, міжособистісно-групові, міжгрупові, міжколективні, міждержавні, міжпартійні, міжнаціональні та ін.);
- за діяльнісною характеристикою (управлінські сімейні, педагогічні, політичні, економічні, творчі);
- за часом протікання (гострі і хронічні, довготривалі, періодичні, епізодичні);
- за тенденцією перетворень (конструктивні і деструктивні);
- за ступенем інтенсивності (реальні і уявні, основні і неосновні);
- за змістом (внутрішньоособистісні і міжособистісні).

Ч.Ліксон виділяє такі види конфліктів:

- внутрішні і зовнішні;
- прямі і опосередковані;
- індивідуальні і колективні.

М.Дойч виділяє такі види:

- «справжні» конфлікти;
- «випадковий конфлікт»;
- «зміщений конфлікт»;
- «невірно приписаний конфлікт»
- «прихований конфлікт»
- «помилковий конфлікт»

Можуть бути і інші класифікації

3. Динаміка розвитку конфліктів передбачає визначення етапів, стадій, фаз конфлікту.

Під динамікою розвитку конфлікту розуміється раптова або поступова зміна взаємостосунків між взаємодіючими учасниками, залежна від їх специфіки міжособистісних відносин характерологічних особливостей учасників і значущості переслідуваних ними цілей з урахуванням впливаючих на них чинників реальної дійсності.

Динаміка розвитку конфлікту включає наступні складові:

- виникнення конфліктної ситуації;
- усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації,
- інцидент, мотив конфлікту;
- розростання та ескалація конфлікту;
- вирішення конфлікту;
- після конфліктна ситуація.

Конфлікт повинен розглядатися як загальна проблема, яка може бути вирішена сумісними зусиллями. Нерідко для повного вирішення конфліктів необхідна участь третьої сторони з метою пошуку рішення, яке задовольнить обидві сторони.

Тема 2. Психологічні причини конфліктів

1. Протиріччя як джерело конфліктів.
2. Психологічна несумісність як причина виникнення конфліктів.
3. Особистісні причини конфліктів.
4. Організаційно-управлінські причини конфліктів
5. Міжособистісна перцепція як причина конфліктів.
6. Маніпуляції як причина конфліктів.

1. Джерела конфліктів – це протиріччя, а вони виникають там, де є неузгодженість у знаннях, уміннях, здібностях, особистісних якостях, в функціях управління, в технологічних процесах, мотивах, поглядах, переконаннях тощо.

Протиріччя можуть бути об'єктивні і суб'єктивні. Об'єктивні приводять перш за все до конструктивних конфліктів, що виникають в діловій сфері, а суб'єктивні причини конфліктів найчастіше обумовлюють деструктивні конфлікти, які в більшій мірі притаманні особистісно-емоційній сфері.

2. Поняття психологічної несумісності поки що не існує. Конфлікти, що породжуються психологічною несумісністю, тримаються на предметі конфлікту.

Конфлікти, що визиваються психологічною несумісністю, можуть приймати різну форму, що ускладнює їх форму. Такі конфлікти не бувають діловими.

Види психологічної несумісності:

- бар'єр щодо різного ціннісного і культурного рівня;
- «важкий» характер окремих осіб;
- Несумісність рольових функцій окремих осіб;
- Конфлікти внаслідок професійної деформації осіб;
- Конфлікти, що визиваються довготривалим домінуванням у суб'єкта праці негативних функціональних станів;
- Конфлікти внаслідок великих психоенергетичних витрат в процесі роботи або творчості.

Психологічна несумісність може бути викликана і багатьма іншими причинами, але вони більшою мірою залежать від специфіки і виду конфлікту.

3. Вирішальний вплив на поведінку особистості у конфліктах надає сама особистість – її потреби, установки,

звички, образ мислення, її досвід розв'язання проблем і моделі поведінки.

Конфліктність особистості визначається комплексною дією ряду чинників:

- психологічні (темперамент, рівень агресивності, психологічна стійкість, емоційний стан, відношення до опонента, компетентності в спілкуванні)
- соціальні (особливості умов життя і діяльності, середовища і соціального оточення, загального рівня культури тощо)

Сприятливий ґрунт для продукування конфліктів виникає внаслідок характерологічних рис особистості, неадекватної самооцінки, манера поведінки.

Люди мають неоднакову межу поведінкової активності, тому можуть ставати на деякий час некерованим, ступінь активності індивіда залежить від нього самого.

Виділяють два крайніх психологічних типи:

- тип агресивної поведінки: цей тип не володіє умінням сприймати іншу точку зору, урахувавши нюанси у взаємовідносинах;
- тип жертвовної поведінки характеризується комплексом психологічних якостей, які більше провокують агресивні форми поведінки.

4. Організаційно-управлінські причини конфліктів носять більшою мірою об'єктивний характер. Вони пов'язані із створенням і функціонуванням організацій, колективів і груп і поділяються на:

- структурно-організаційні;
- функціонально-організаційні;
- особистісно-функціональні;
- ситуативно-управлінські.

Структурно-організаційні причини в не співвідносності структури організації вимогам діяльності, якою організація займається. Чим більша невідповідність структури організації вимогам діяльності; тим менш ефективно функціонування самої організації:

Функціонально-організаційні причини конфліктів:

- неоптимальні зв'язки організації з зовнішнім середовищем;
- неоптимальні відносини між організаційними підрозділами;
- неоптимальні зв'язки між окремими працівниками.

Особистісно-функціональні причини конфліктів полягають в невідповідальності працівника професійним, функціональним та організаційним вимогам організації.

Ситуативно-управлінські причини обумовлені помилками, які припускають керівники і підлеглі у процесі розв'язання управлінських та інших завдань. Наприклад, прийняття некоректного або неефективного рішення створює можливість виникнення конфліктів.

5. Перцепція – сприйняття. Поняття «соціальна перцепція» вперше була запропонована Дж.Брунером.

В процесі міжособистісного сприйняття здійснюється створення образу іншої людини, передбачення його в процесі обговорення проблем. Проникливість як властивість особистості, властива далеко не кожному, але є професійно-важливістю для представників різних професій. Психологічна проникливість укладається в формулу.

Проникливість = спостережливість + аналіз + знання + досвід

В сприйнятті все має значення: міміка жести, мовна культура, зовнішній вигляд (А.Пиз «Язык телодвижений»). Не випадково відомий психолог А.Біне підкреслював, що

«особистість та індивідуальність виявляється в усьому, в тому числі і в тому, як людина сідає, бере предмет тощо». (А.Бине «Душа и тело»)

Віддаючи належне системі зовнішніх ознак як індикаторів характеру людини, для проникливості необхідну інформацію може дати впершу чергу невербальна поведінка особистості.

6. Маніпуляція – це передумовлені й приховані спонукання іншої людини до прийняття рішень і виконання дій. Маніпулятор – це людина, що досягає своєї мети шляхом обману і наміру підвищеного контролю над іншими людьми.

Ознаки маніпуляції:

- психологічний вплив;
- ставлення до іншого як засобу власних цілей;
- прагнення отримати виграш (результат) одноосібно;
- використання сили, гри на слабкостях (Доценко Е.А. Психологія маніпуляції. – М., 1996)

Мета маніпуляції: послабити рішучість іншої сторони; вивести з рівноваги; отримати переваги та пільги, втягнути в ризиковану гру, справити добре враження.

Конфлікти маніпуляторів спроектовані і є знаряддям досліджень чогось матеріального або морального. Маніпулятори, переслідуючи свої інтереси, майстерно ховаються від відкритих конфліктів, відтягуючи розв'язання проблемного питання. Внаслідок цього ситуація іноді виходить з під контроль і повинна вирішуватись за допомогою значно більш складних технологій.

Тема 3. Види конфліктів.

1. Внутрішньоособистісні конфлікти.
2. Міжособистісні конфлікти.
3. Соціальні конфлікти.

1. Внутрішньоособистісний конфлікт – це конфлікт, що відбувається в психічному світі особистості. Його особливості:

- ◇ В ньому немає суб'єктів конфліктної взаємодії;
- ◇ Він проходить у формі переживань, іноді дуже важких;
- ◇ Його нелегко побачити: його прагнуть приховати.

За З.Фрейдом особистість захищається від внутрішнього конфлікту шляхом: сублимації, заміщення, витіснення, регресії, проекції, ідентифікації або раціоналізації.

Основою внутрішньоособистісних конфліктів є переживання, які можуть мати і позитивні, і негативні наслідки.

Залежно від протиріч їх можна поділити на 2 групи: 1) вони виникають як результат переходу об'єктивних протиріч у внутрішній світ людини; 2) виникають з протиріч внутрішнього світу особистості.

Наслідками таких конфліктів може бути порушення життєвого циклу особистості, затримування розвитку особистості та стимулювання виникнення невротичних конфліктів.

Внутрішньоособистісні конфлікти можуть привести до розвитку адекватної поведінки – деструктивної поведінки, котра має прояв у прагненні уникнення реальності шляхом змінення власного психічного стану за посередництвом прийому деяких речовин або постійної фіксації уваги на видах діяльності, що супроводжується розвитком інтенсивних емоцій.

Внутрішній конфлікт може бути підставою для суїцидальної поведінки.

Умови попередження внутрішньоособистісних конфліктів:

- Приймати складні життєві ситуації як даність буття;
- Формувати життєві цінності і дотримуватися них;
- Прагнути до гнучкості та адаптованості;
- Поступаючись в незначному, не перетворювати це в систему;
- Не стільки прагнути до задоволення своїх потреб, а скільки зменшувати їх;
- Розвивати волю та саморегуляцію;
- Не накопичувати проблеми і негативні переживання;
- Доцільно не брехати, навіть в незначному;
- Створювати пріоритети в вирішенні питань.

2. Чіткого визначення міжособистісний конфлікт не існує. Цей конфлікт має особливості :

- Протидія людей відбувається безпосередньо;
- Всі відомі причини можуть стати причинами міжособистісних конфліктів;
- Ці конфлікти мають високу ступінь емоційності;
- Вони мають відношення не тільки до конфліктуючих сторін, але і тих, хто їх підтримує.

Види конфліктів: суспільні, професійні, побутові.

Позитивні (конструктивні) функції конфліктів:

- запобігає застою групи у діяльності та стимулює їх;
- акцентується увага на джерелі протиріч;
- знищується внутрішня напруженість і фрустрація.

Деструктивна (негативна) функція проявляється тоді, коли учасники незадоволені результатом конфлікту і переживають відчуття втрати.

К.Томас пропонує двомірну модель регулювання конфліктів, ключовим вимірюванням якої є кооперація, пов'язана з повагою людини до інтересів інших людей, і напористість, для якої характерним є акцент на захисті власних інтересів. Він пропонує 5 способів урегулювання конфліктів: конкуренція (змагання), пристосування, компроміс, уникання, співпраця.

3. Серед соціальних конфліктів виділяють:

Сімейні, педагогічні, управлінські, політичні, етнічні.

Сімейні конфлікти – це протидія між членами родини на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів і поглядів, на основі різної культури і стереотипів.

Це можуть бути конфлікти подружжя, конфлікт між батьками і дітьми; конфлікт родичів; ціннісні конфлікти, позиційні, сексуальні, емоційні, економіко-побутові тощо.

Педагогічні конфлікти це:

- конфлікти, обумовлені різноманіттям професійних обов'язків педагога;
- ті, що виникають у зв'язку з різноманітними очікуваннями тих людей, які впливають на виконання професійних обов'язків вчителя;
- конфлікти, що виникають у зв'язку з низьким престижем окремих предметів шкільної програми;
- конфлікти, що пов'язані з надмірною залежністю поведінки вчителя від директивних правил;
- ті, що пов'язані з прагненням до професійної кар'єри і багатоаспектними обов'язками вчителя;
- конфлікти, що обумовлені неспівпадінням цінностей, які встановлює вчитель, і тими, які є поза школою. Вчитель не готовий до грубості, егоїстичності, бездуховності в соціумі.

В сфері управління можуть бути конфлікти:

- групові; - планування;
- структурні; - організації;
- інноваційні; - мотивації;
- позиційні; - контролю.
- ціннісні;

Політичні конфлікти – це протидія суб'єктів соціальної взаємодії на основі протилежних політичних інтересів, цінностей, поглядів і цілей, що обумовлені статусом і роллю в системі влади.

Тема 4. Превентивна (попереджувальна) психологія конфлікту

1. Поняття конфліктної ситуації.
2. Конфліктогени та їх попередження
3. Конфліктна особливість: профілактика конфліктних типів поведінки.

1. Конфліктна ситуація – ключовий момент в прогнозуванні конфліктів:

- Це те, що необхідно усунути;
- Виникає раніше конфлікту;
- Надає можливість знайти шляхи щодо вирішення самого конфлікту;
- Сприяє пошуку причин конфлікту.

Конфліктна ситуація (лат. – situs – положення) – структурний елемент конфлікту, ситуація прихованого або відкритого протиборства двох або декількох сторін – учасників, кожний з яких має свої цілі, мотиви, засоби або способи рішення проблеми, має особисту значущість для кожного з її учасників.

2. **Конфліктогенами** називають слова, дії (або бездіяльність), поведінкові акти або поведінку в цілому, що може привести до конфлікту, їх ще називають – «саботажники» спілкування. Це:

- погрози і накази;
- негативна і необґрунтована критика;
- насмішки, знуцання, образливі і принижуючі гідність прізвиська;
- хвастощі;
- поблажливий тон і поблажливе відношення
- безапеляційність і категоричність в думках і висловах;
- нав'язування поряд;
- приховування важливої інформації;
- різка, не мотивована зміна теми;
- заспокоєння запереченням;
- порушення етики (в тому числі ненавмисне);
- брехня або спроба обману;
- перекладання відповідальності;
- прохання позичити гроші;
- маніпулювання тощо.

Правила безконфліктного спілкування:

- не вживати конфліктогенів;
- не відповідати конфліктогенам на конфліктоген;
- проявляти емпатію до співбесідника;
- робити якомога більше доброзичливих посилань.

Д.Карнегі виділяє ще деякі рекомендації:

- спробувати з'ясувати позитивне в іншій людині;
- говорити про цікаве для іншої людини, позбавитися власного егоїзму;

- усміхайтеся Як казав Конфуцій: посмішка порадує друга і знешкодить ворога;
- частіше звертайтеся до людини на ім'я;
- навчіться слухати;
- уникати суперечок;
- поступившись у малому – отримаєш у великому
- станьте на позицію іншої людини;
- критику починайте з похвали;
- надавайте людині можливість «врятувати обличчя», тобто вийти з ситуації з гідністю тощо.

3. **Конфліктна особистість** – це особа, яка страждає різними комплексами, незадоволена своїм статусом і роллю, дратівлива і незадоволена, напружена і агресивна, яка відчуває потребу в постійному задоволенні хворобливого самолюбства і заняття внутрішньої напруги.

В.І. Андреев вважає застосувати такі шляхи позбавлення конфліктних стереотипів поведінки:

- не прагнути домінувати;
- бути принциповим, але не вступати у боротьбу заради принципу;
- усмішка дорого цінується;
- традиції – це добре, але до певної межі;
- говорити правду потрібно, але це потрібно вміти;
- прагнути бути незалежним, але не самовпевненим;
- не перетворювати наполегливість у настирливість;
- не переоцінювати свої можливості і здібності;
- не проявляти ініціативу там, де не чекають;

- реалізувати себе в творчості, а не у конфліктах;
- контролювати емоції.

Тема 5. Психотехнології управління конфліктами

1. Стратегії поведінки в конфліктах.
2. Раціональна поведінка і конструктивне спілкування.
3. Стратегія вирішення конфліктів.
4. Візуалізація як психотехнологія.
5. Посередництво як сучасна психотехнологія
6. Переговори як метод вирішення конфліктів.

1. Найпопулярнішою є концепція Томаса-Кілмена, в якій виділяються п'ять основних концепцій або стратегій поведінки в контрактах (рис.1).

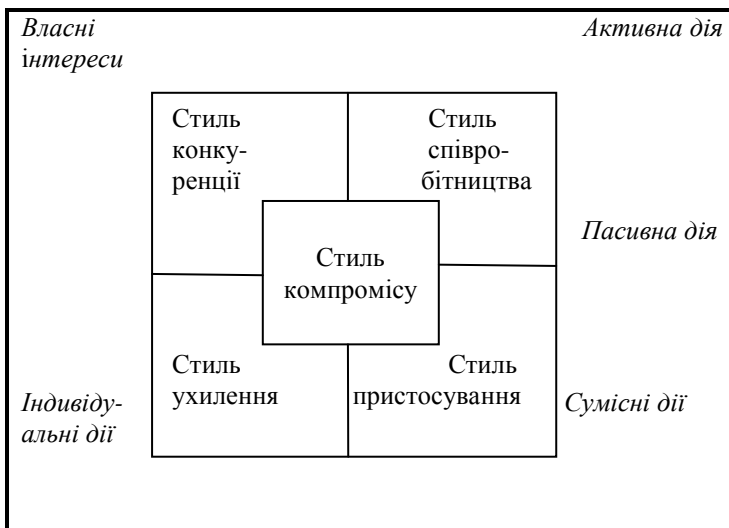


Рис. 1. – Стіяка Томаса – Кілмена

Конкуренція – відкрита боротьба за власні інтереси.

Уникнення (ухилення) – прагнення вийти з конфліктної ситуації, не вирішуючи її, не поступаючись своїм, але і не наполягаючи на своєму.

Пристосовування – згладжування суперечностей за рахунок власних інтересів.

Компроміс – урегулювання розбіжностей через взаємні поступки.

Співробітництво – найпродуктивніший стиль поведінки, приводить до задоволення інтересів учасників. Але він вимагає багато часу його реалізації.

2. Під технологіями конструктивного спілкування розуміють такі методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують взаємне розуміння та елтанію партнерів з спілкування та можливих учасників конфліктів.

До таких технологій відносять:

- Невербальні методи позитивного спілкування;
- Технологія подолання гніву;
- Технологія емоційної витримки;
- Обмін змістом емоційних переважень;
- Технологія підтримки високої самооцінки.

3. У разі неможливості запобігання конфлікту і вступ його в зрілу стадію постає задача завершення вирішення конфлікту.

Виділяються форми завершення або стратегія вирішення конфліктів:

Насильство – більш слабка сторона примушується до підкорення і виконання вимог сильної сторони;

Роз'єднання – припинення взаємодії учасників шляхом розриву відносин між ними;

Примирення – можливість, отримана в ході переговорів та поступок учасників.

Але результативним шляхом є усунення конфліктних суперечностей шляхом:

1. Перетворення конфліктної ситуації.
2. Зміна образів конфліктної ситуації на суб'єктивному рівні.
3. Часткова перетворення у напрямі створення незацікавленості в конфліктних діях.
4. Часткове перетворення за рахунок тимчасового змінення образів конфліктної ситуації.

4. Візуалізація і картографія конфлікту є найбільш широко використаною технологією, яка може використовуватися індивідуально. Ця технологія має переваги: ясніше побачити свою точку зору, дає чіткий погляд на проблему, створює атмосферу емпатії, створює груповий процес сумісного вирішення проблеми, дискусія обмежується формальними рамками.

Технологія картографії припускає три кроки або етапи:

Етап 1: В чому проблема?

Етап 2: Хто залучений в конфлікт?

Етап 3: Які справжні потреби, мотиви і побоювання кожного учасника або групи?

Створення карти дозволяє не тільки «побачити» конфлікт, але успішно в ньому діяти з метою ефективного вирішення.

5. Посередництво або медіація (застосування третьої сторони в врегулюванні конфліктів) – є поширеною психотехнологією.

Третя сторона – індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту двох або більш учасників що намагаються допомогти в досягненні згоди. Ролі третьої сторони: арбітр, посередник, помічник, консультант. Вони розрізняються ступенем контролю третьої сторони за рішеннями, що схвалюються і приймаються.

Медіація –це завжди мистецтво, яке потребує уміння здійснювати процес раціональний і конструктивний, спокійне і розумне обговорення проблем.

6. Переговори є найсучаснішою і найефективнішою психотехнологією вирішення конфліктів.

В організації переговорів важливо врахувати:

- Підготовка переговорів;
- Поведінка учасників переговорів;
- Ведення і завершення переговорів.

Кожний з етапів вимагає підготовки та відповідного забезпечення.

Учасники переговорного процесу використовують різні типи поведінки: запобігаючий, поступальний, заперечливий, наступальний. Кожний з них потребує адекватного стилю спілкування.

Конструктивне вирішення конфлікту може залежати від використання маніпулятивних впливів на опонента.

В літературі наводиться ряд найбільш поширених маніпулятивних прийомів, які застосовуються у переговорному процесі, а саме:

- Посилання на авторитети;
- Використання окремих фраз, що винуті зі змістовного контексту зі зміненнями сенсу;
- Натяки;

- Лестоці;
- Висміювання;
- Прогнозування жахів та наслідків;
- Питання на питання
- Відтягування або затягування рішення тощо.

В основі ж всієї організації переговорів найважливішим є конструктивність, орієнтація не на емоції і образи, а на розум і раціональний розгляд ситуації. Чим більш розумно ведуть себе сторони у переговорному процесі, тим вище вірогідність того, що їх результати стануть сталі домовленості та врахування інтересів обох сторін

11. Список рекомендованої літератури

1. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления. – Харьков: Фортуна-пресс, 1998. – 464с.
2. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456с.
3. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту: Навч. Посібник. – К.: Либідь, 2004. – 424с.
4. Климов Е.А. Как выбрать профессию. – М.: Просвещение, 1984. – 160с.
5. Коломінський Н.Л. Психологія педагогічного менеджменту: Навч. посібник. – К.: МАУП, 1996. – 176с.
6. Мескон Н.І., Альберт М., Хкедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. М.: Дело, 1992. – 172с.
7. Москвичов С.Г. О личности руководителя и мотивации его деятельности. – К.: Рег. ин-т подг. менеджеров, 1991. – 96с.
8. Основы психології: Курс лекцій. – КФ ДонНТУ, ліцей „Надія”, Красноармійськ, 2004. – 112с.

9. Психологія. Підручник / Трофімов Ю.Л., Рибалко В.В., Гончарук П.А. та ін.; за ред. Трофімова Ю.Л. – К.: Либідь, 2001. – 560с.
10. Столяренко Л.Д. Основи психології. Ростов н/Д, 1997. – 254с.
11. Скотт Дж. Конфлікты, пути их решения. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 222с.
12. Серьожнікова Р.К. Основи психології. – Донецьк, 2002. – 196с.
13. Социальная психология и этика делового общения: Учебное пособие для вузов / Дорошенко В.Ю., Зотова Л.И., Нартов Н.А. и др.; под ред. проф. Лавриненко В.Н. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1995. – 160с.
14. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения: Пер. с англ. М: Наука, 1992. – 158с.
15. Чередниченко И.П., Тельных Н.В. Психология управления. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 608с.

Методичні вказівки
до вивчення дисципліни та виконання
контрольної роботи із курсу „Конфліктологія”
за напрямом 7.0502 – „Менеджмент”

Програмно – методичне видання
Укладач: Кононова М.М., асистент