

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки

Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи



Проректор з науково-педагогічної і
навчальної роботи та рекрутації
проф. Гаврилюк С. В. *С.В.Г*

Протокол № 6 від «20» лютого 2019 р.

№1020022019

Попередження конфліктів у соціумі

ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни

підготовки бакалавра

галузь знань 23 Соціальна робота
спеціальність 231 Соціальна робота
освітня програма Соціальна робота

Луцьк - 2019

Програма навчальної дисципліни «Попередження конфліктів у соціумі» для студентів галузі знань Соціальна робота, спеціальності Соціальна робота, освітньої програми Соціальна робота

Розробник: Дурманенко Є.А., кандидат педагогічних наук, доцент

Рецензент: Томашевська І.П., кандидат педагогічних наук, професор

Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи

протокол № 11 від 31 січня 2019 р.

Завідувач кафедри:  Гусак П.М.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією факультету педагогічної освіти та соціальної роботи
протокол № 6 від 31 січня 2019 р.

Голова науково-методичної комісії факультету  Антонюк В.З.

Програма навчальної дисципліни
схвалена науково-методичною радою університету

1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1.

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів - 5	23 Соціальна робота	нормативна
Модулів - 3	231 Соціальна робота	Рік підготовки - 3
Змістових модулів - 2	Соціальна робота	Семестр - 6
ІНДЗ: є	Соціальна робота	Лекції - 30 год.
Загальна кількість годин - 150		Практичні – 28 год.
Тижневих годин	Освітній ступінь - бакалавр	Самостійна робота - 82 год.
		Консультації – 10 год.
		Форма контролю: екзамен

2. Анотація курсу.

Мета вивчення – сформувати знання студентів про причини, механізми виникнення конфліктів у соціумі, способи їх попередження і конструктивного вирішення та специфіку управління конфліктами в соціальному середовищі.

Завдання вивчення:

- сформувати знання про сутність конфлікту як феноменального явища суспільного розвитку, його структуру, функції, типи;
- ознайомити зі специфічними особливостями конфлікту в соціумі та механізмами його виникнення;
- здійснити аналіз основних конфліктогенів;
- проаналізувати різні способи вирішення соціальних конфліктів;
- виробити вміння прогнозувати виникнення конфлікту, конструктивно його вирішувати, а також ефективно управляти конфліктом у соціумі.

3. Компетенції.

Фахові компетентності:

1. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу причин виникнення конфліктної взаємодії.
2. Здатність фахово аналізувати реальний рівень міжособистісної взаємодії в педагогічному середовищі, суперечності та конфліктогени, оцінювати повноту та можливості їх використання у процесі взаємодії із суб'єктами.
3. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати різного виду конфлікти.

Спеціальні компетентності:

1. Критично осмислювати конфліктологічні проблеми в професійній діяльності.
2. Критично оцінювати результати наукових досліджень і різні джерела знань про практики соціальної роботи в цілому й зокрема з попередження й конструктивного вирішення конфліктів.
3. Автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях у процесі взаємодії із суб'єктами соціальної роботи.
4. Ініціювати командоутворення та координувати командну роботу у процесі безконфліктної взаємодії.
5. Об'єктивно оцінювати наслідки вирішення конфліктів, розробляти рекомендації

стосовно вдосконалення методів їх попередження та управління конфліктами в соціально-педагогічному середовищі.

6. Демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для фахового розв'язання різних завдань професійної діяльності.

4. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

На вивчення навчальної дисципліни відводиться **150** годин / **5** кредитів ECTS.

Структура навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни представляється у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
	Усього	у тому числі					
		Лек.	Практ. (Семін.)	Лаб.	Конс.	Сам. роб.	Контр. роб.
1	2	3	4	5	6	7	8
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи виникнення та протікання конфлікту як феноменального суспільного явища.							
Тема 1. <i>Поняття конфлікту в історичному аспекті. “Школа консенсусу” Т.Парсонса та “Конфліктна школа” Р.Дарендорфа.</i> Платон, Гоббс, Сократ, Аристотель про конфліктну взаємодію. Конфліктологічні ідеї К.Маркса. М.Вебер про конфлікт. “Школа консенсусу” Т.Парсонса. “Конфліктна школа” Р.Дарендорфа	10	4	2		-	4	
Тема 2. <i>Механізми виникнення конфлікту. Стадії протікання. Структура конфлікту. Функції. Стили поведінки у конфліктній взаємодії та способи вирішення конфліктів.</i> Сутність конфлікту як феноменального суспільного явища. Причини та механізми виникнення конфліктів. Аналіз трьох основних механізмів виникнення конфлікту (за В.Шейновим).	28	8	8		4	8	

Інцидент зіткнення. Конфліктна ситуація. Конфліктні інтереси. Суб'єкт, об'єкт конфлікту. Мотивація конфлікту. Анатомія конфлікту. Фази конфлікту. Аналіз латентної фази конфлікту. Динаміка нагромадження порушень у конфлікті. Системно-ситуативний аналіз конфліктної ситуації. Структура конфлікту (за М.Пірен). Конструктивна та деструктивна функції конфлікту. Поняття стилю поведінки у конфліктній взаємодії: активність і пасивність, спрямованість на досягнення інтересів. Характеристика основних стилів поведінки особистості у конфлікті.							
Тема 3. Характеристика різних типів конфліктів. Класифікація конфліктів за кількістю учасників, за причинами, управлінським аспектом, за ступенем тривалості і напруженості, за напрямом комунікації. Інтраперсональні конфлікти. Причини внутрішньоособистісних конфліктів. Аналіз стадій внутрішнього конфлікту. Інтерперсональні конфлікти: а) конфлікт між особистостями; б) конфлікт між особистістю та групою; в) конфлікт між групами. Моральні та психологічні фактори у виникненні міжособистісних конфліктів.	34	8	8		2	16	
Разом за змістовим модулем 1	72	20	18		6	28	
Змістовий модуль 2. Теоретико-методичні засади попередження конфліктів у соціумі.							
Тема 4. Специфічні особливості соціальних конфліктів. Причини виникнення конфліктів у	42	6	6		2	28	

<i>соціумі.</i> Конфлікт у соціумі: сутність поняття, структура, функції, фази протікання. Суперечності процесу (на мікро- та макрорівнях). Загальні причини виникнення соціальних конфліктів. Зміст конфліктної ситуації в соціумі. Конфліктні інтереси. Методи аналізу соціального конфлікту.							
Тема 5-6. Соціальні конфліктогени. Поняття соціального конфліктогену; типи конфліктогенів. Комунікативні конфліктогени. Можливі типи порушення спілкування. Психологічний компроміс. Сміслові, психологічні, рольові та фізичні бар'єри спілкування. Аналіз різних систем позиційного ставлення “батько”, “дорослий”, “дитина” у міжособистісній взаємодії. Конфліктогени в змістовому, методичному та цільовому компонентах педагогічної системи.	36	4	4		2	26	
Разом за змістовим модулем 2	78	10	10		4	54	
Усього годин	150	30	28		10	82	

5. Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Змістовий модуль I. Теоретичні основи виникнення та протікання конфлікту як феноменального суспільного явища. Тема. Поняття конфлікту в історичному аспекті. “Школа консенсусу” Т.Парсонса та “Конфліктна школа” Р.Дарендорфа. 1. Зробити порівняльний аналіз конфліктологічних ідей Т.Парсонса та Р.Дарендорфа. 2. Обґрунтувати конфліктологічні ідеї Макса Вебера. 3. Конфліктологічна теорія Паретто. Конфліктологічні підходи в творчості Е.Дюркгейма.	18

2	<p>Тема. <i>Механізми виникнення конфлікту. Стадії протікання. Структура конфлікту. Функції. Стили поведінки у конфліктній взаємодії та способи вирішення конфліктів.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризувати довільний конфлікт за схемою: <ol style="list-style-type: none"> 1) джерело конфлікту; 2) учасники конфлікту; 3) механізм виникнення (за В. Шейновим); 4) тип конфлікту; 5) функції конфлікту. 2. Проаналізувати динаміку довільного конфлікту за схемою: <ol style="list-style-type: none"> 1) латентна фаза конфлікту; особливості латентної фази за аспектами деформації; 2) демонстративна фаза конфлікту та особливості порушень спілкування; 3) агресивна фаза конфлікту; особливості деформації соціальної дії в агресивній фазі; 4) батальна фаза конфлікту; особливості батальної фази за аспектами деформації; 5) фінал та наслідки конфліктів; особливості негативного фіналу конфлікту у латентній, демонстративній, агресивній та батальній фазах; позитивний фінал конфлікту; реверсія конфлікту. 	18
3	<p>Тема. <i>Характеристика різних типів конфліктів.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проаналізувати динаміку довільного внутрішньоособистісного конфлікту. 2. Проаналізувати взаємозалежність понять “життєва криза”, “інтраперсональний конфлікт”, “суїцид”. 3. Регресія та агресія у внутрішньому конфлікті особистості. 4. Метод конгруентності як метод вирішення внутрішнього конфлікту. 5. Співвідношення “Я”, “Ми”, ”Вони” у міжособистісному конфлікті. 6. Роль особистості у вирішенні міжгрупового конфлікту. 	18
4	<p>Змістовий модуль 2. <i>Теоретико-методичні засади попередження конфліктів у соціумі.</i></p> <p>Тема. <i>Специфічні особливості соціальних конфліктів. Причини виникнення конфліктів у соціальному середовищі.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризувати довільний конфлікт за схемою: <ol style="list-style-type: none"> А) джерело конфлікту; Б) учасники конфлікту; В) механізм виникнення (за В. Шейновим); Г) тип конфлікту; Д) функції конфлікту. 2. Проаналізувати динаміку довільного конфлікту за схемою: <ol style="list-style-type: none"> 1) латентна фаза конфлікту; особливості латентної фази за аспектами деформації; 2) демонстративна фаза конфлікту та особливості 	20

	<p>порушень спілкування;</p> <p>3)агресивна фаза конфлікту; особливості деформації соціально-педагогічної дії у агресивній фазі;</p> <p>4)батальна фаза конфлікту; особливості батальної фази за аспектами деформації;</p> <p>5)фінал та наслідки конфліктів; особливості негативного фіналу конфлікту у латентній, демонстративній, агресивній та батальній фазах; позитивний фінал конфлікту; реверсія конфлікту.</p> <p>3. На основі виявлених у попередніх завданнях конфліктних інтересів учасників конкретного конфлікту, з'ясування їх інтересів і позицій, скласти карту конфлікту.</p>	
5	<p>Тема. Соціальні конфліктогени.</p> <p>Визначити власний рівень комунікабельності (на основі тесту В.Ряховського) та власне позиційне ставлення («батько», «дорослий» , «дитина») у міжособистісній взаємодії з іншими людьми.</p> <p>2. Розробити структурно-функціональну модель управління конфліктом у соціумі.</p>	8
	Разом	82

6. Індивідуальні завдання

Кожному студенту необхідно виконати індивідуально-дослідне завдання – написати реферат за індивідуально обраною темою. Реферат передбачає виклад матеріалу з запропонованої теми в обсязі 15 сторінок з обов'язковим висвітленням *індивідуальної позиції автора щодо проблеми*. Обов'язковими структурними компонентами реферату є: титульна сторінка (з вказівкою кафедри, теми, групи, прізвища та імені студента, року виконання), план, висновки, використана література.

Тематика індивідуально-дослідних завдань:

- 1.Кількісні та якісні рівні конфлікту.
- 2.Гострота проходження, сфери прояву.
- 3.Рушійні сили конфліктів.
- 4.Характеристика різних конфліктів.
- 5.Методика виключення безпідставності як засіб зняття конфлікту.
- 6.Спостереження, бесіди-діагнози та інші методи діагностики конфлікту.
- 7.Заходи зняття конфліктної ситуації у процесі їх психодіагностики.
- 8.Критерії діагностики конфлікту. Ідентифікаційні та неідентифікаційні показники конфлікту. Ознаки критерію складності (міри конфліктності).
- 9.В. Вундт, З. Фрейд, С. Рубінштейн про психологію внутрішнього конфлікту.
- 10.Типологія внутрішньоособистісних конфліктів за К. Левіним.
- 11.Стадії внутрішньоособистісного конфлікту та його функції.
- 12.Життєві кризи особистості.
- 13.Суїцид як прояв внутріособистісної кризи.
- 14.Міжособистісні конфлікти.
- 15.Типологія міжособистісних конфліктів. Причини міжособистісних конфліктів у трудовому колективі та їх класифікація.
16. Проблема довіри та шляхи її розв'язання.
17. Захист від “важких” у спілкуванні людей.
- 18.Шляхи припинення “важких” взаємовідносин, уникнення конфлікту, отримання уявного реваншу.

19. Подолання страху і внутрішньої роздвоєності у конфліктній ситуації. Розпізнавання страхів, визначення їх обґрунтованості.
20. Стиль конкуренції та випадки, у яких він застосовується.
21. Стиль ухилення та рекомендації щодо його застосування.
22. Стиль пристосування та ситуації, у яких він найбільш ефективний.
23. Стиль співробітництва та його застосування.
24. Особливості застосування стилю компромісу.
25. Оцінка співвідношення влади. Визначення пріоритетів. Визначення реальних проблем і інтересів, варіантів реакцій.
26. Використання набору стилів. Візуалізація. Планування можливостей.
27. Компроміс і співробітництво як два варіанти переговорів.
28. Рекомендації щодо застосування компромісу і співробітництва у переговорах.
29. Загальна модель ведення переговорів.
30. Загальні принципи з'ясування позицій.
31. Способи визначення прихованих потреб і інтересів. Висування альтернативних варіантів розв'язку проблеми.
32. Досягнення згоди по найкращих взаємовигідних рішеннях.
33. Базові елементи методу Р. Фішера та У. Юрі. Інтереси і позиції учасників переговорів та концентрація на них уваги.
34. Перешкоди у спілкуванні: недовіра, незрозуміння, несправедливість.
35. Зміст прагматичних, комунікативних, легітимних порушень спілкування у латентній фазі конфлікту та рекомендації щодо їх виправлення.
36. Усунення порушень спілкування за аспектами деформації соціальної дії в агресивній фазі конфлікту.
37. Особливості уникнення порушень спілкування, їх зміст у батальній фазі конфлікту.
38. Принципи спілкування. Співвідношення між вербальним і невербальним спілкуванням.
39. Приховані та хибні уявлення і превентивна стратегія уникнення неправильно мотивованих дій у конфлікті.
40. Проблема недостатнього спілкування та шляхи її розв'язання. Усунення проблеми неясності.
41. Активне слухання. "Я-твердження", "Я-звернення". Модель перетворення "Ви звернень" у "Я-звернення".
42. Загальні рекомендації з розв'язку конфліктів за допомогою ключових аспектів спілкування.

7. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль (мах = 40 балів)						Модульний контроль (мах = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1			Модуль 2			Модуль 3			
Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2			ІНДЗ	МКР 1	МКР 2	
T1	T2	T3	T4	T5	T6				
5	5	5	5	5	5	10	30	30	100

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи	для заліку

		(проекту), практики	
90 – 100	A	Відмінно	Зараховано
82 – 89	B	Добре	
75 - 81	C		
67 -74	D	Задовільно	
60 - 66	E		
1 – 59	Fx	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

Бал	Критерії оцінювання знань студента на практичному занятті з навчальної дисципліни “Попередження конфліктів у соціумі ”		
	<i>Характер пізнавальної діяльності</i>	<i>Структура відповіді</i>	<i>Характер відповіді</i>
1	Репродуктивне відтворення навчального матеріалу у вигляді доповнення до відповіді студентів.	Зачитує виклад матеріалу за лекцією.	Відповідь ситуативно усвідомлена.
2	Репродукція основних понять, категорій, принципів і закономірностей. Роз’яснення переважної кількості позицій.	Зачитує визначення за лекцією (або з словника). Зачитує виклад матеріалу за лекцією та підручниками.	Відповідь усвідомлена, з наведенням власних прикладів.
3	Наведення власних прикладів щодо застосування розкритих проблем.	Чітка структурована відповідь за попередньо підготовленим планом та детальним описом його позицій, використання додаткових джерел.	Глибоке усвідомлення представлених позицій.
4	Представлення власної моделі, схеми, віртуального проекту тощо.	Власний мотивований, обґрунтований та відмінний від традиційного варіант відповіді.	Повне та ґрунтовне висвітлення проблеми, узагальнення викладеного у вигляді чіткого переліку позицій із застосуванням нетрадиційних форм викладу.

Навчальною програмою передбачено дві модульні контрольні роботи; кожна з контрольних робіт оцінюється максимальною кількістю в **30** балів; загальна кількість балів - **60**. Так, **26-30 балів** – відповідь належить до високого рівня засвоєння навчального матеріалу, є повною, логічною, аргументованою та доказовою.

18-25 балів виставляється студентам, які мають базові знання, знання літературних джерел з навчальної дисципліни, проте студент не може дати їх достатньої критичної оцінки.

7-17 балів виставляється за відповіді студентів, які носять фрагментарний і неповний характер; не завжди є логічними та науково обґрунтованими, однак присутні власні судження та висновки.

0-6 балів – теоретичні і фактичні знання відтворюються репродуктивно, без осмислення, аналізу. Порівняння, узагальнення, відповідь не містить елементів власного судження або взагалі відсутня.

Оцінювання індивідуально-дослідного завдання, основна мета якого – навчити студентів самостійно й творчо вирішувати поставлені проблеми, аналізувати літературу з конкретного питання та вміти її узагальнювати й систематизувати, робити власні логічні висновки – в **10 балів**. Так, **8-10 балів** виставляється студентам, які аргументовано доводять актуальність обраної проблеми, проявляють творчу самостійність, виявляють здатність аналізувати соціально-педагогічні факти, що стосуються поставлених проблем. Матеріал проекту є доказовим, логічно викладеним, з самостійними висновками.

4-7 балів відповідають роботі, в якій на належному рівні висвітлюється певна проблема, однак відсутніми є судження студента, його висновки та узагальнення.

Висвітлення проблеми є неповним і не містить дослідницького компоненту.

0-3 бали виставляється студентам, які не виконали індивідуально-дослідницького завдання або ж виконали його не належному рівні: матеріал не відповідає проблемі дослідження, опрацьовано лише 1-2 джерела, не зроблено висновків.

8. Рекомендована література:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, Ф. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2009. – 551 с.
2. Бандурка А. М. Конфликтология / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – К., 2007. – 512 с.
3. Васьковская С. В. Психологическое консультирование : ситуационные задачи / С. В. Васьковская, П. П. Горностай. – К., 2006. – 241 с.
4. Винославська О. В. Людські стосунки: заочна школа / О. В. Винославська, М. П. Малигіна // Практична психологія та соціальна робота. – 2009. – № 3. – С. 29-31.
5. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2014. – 240 с.
6. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер : для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Френсис; пер. с англ. – М. : Дело, 2001. – 320 с.
7. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2012. – 312 с.
8. Громова О. Н. Конфликтология : курс лекций / О. Н. Громова. – М. : ЭКМОС, 2010. – 320 с.
9. Дж. Г. Скотт. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – К. : Внешторгиздат, 1991. – С. 166–181.
10. Дмитриев А. В. Конфликтология : учебное пособие / А. В. Дмитриев. – М. : Альфа-М, 2003. – 336 с.
11. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібн. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. – К. : Каравела, 2011. – 304 с.
12. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей / М. С. Дороніна. – К., 2004. – 175 с.
13. Дурманенко Є. Конфлікти в педагогічному процесі / Є. Дурманенко. – Луцьк : Вежа, 2003. – 313 с.
14. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2010. – 297 с.
15. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія : навч. посіб. / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової, Л. М. Ємельяненко, А. М. Гриненко. – К. : КНЕУ, 2015. – 315 с.
16. Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии / А. К. Зайцев. – Калуга : Калужская типография стандартов, 2003. – 188 с.
17. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. – М. : Аспект-Пресс. – 1996. – 318 с.

18. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии : курс лекцій / Д. П. Зеркин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 480 с.
19. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 337 с.
20. Зязюн И. А. Основы педагогического мастерства : учеб. пособие для пед. спец. высш. учеб. заведений / под. ред. И. А. Зязюн. – М. : Просвещение, 1989. – 302 с.
21. Иванов В. Н. Конфликты и конфликтология / В. Н. Иванов, В. Г. Смолянский. – М. : Феникс, 1994. – 389 с.
22. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А. Т. Ішмуратов. – К. : Наук. думка, 1996. – С. 71-83.
23. Кан-Калік В.А. Вчителю про спілкування / В. А. Кан-Калік. – К., 1987. – 190 с.
24. Каррас Ч. С. Искусство ведения переговоров / Ч. С. Каррас. – М., 1994. – 128 с.
25. Конфліктологія : підручник для студентів вищ. навч. закл. / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін.; за ред. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
26. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. – СПб. : Лань, 1999. – 448 с.
27. Конфликты : сущность и преодоление / Г. М. Потанин, А. И. Сахаров. – М. : МГИУУ Просвещение, 1990. – 160 с.
28. Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фейр. – М. : Вагриус, 1994. – 182 с.
29. Кушнірук Т. Д. Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона / Т. Д. Кушнірук // Практична психологія і соціальна робота. – 1999. – № 5. – С. 24-25.
30. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – С. 146-163.
31. Ликсон Ч. Конфликт : семь шагов к миру / Ч. Ликсон. – СПб. : МММ, 1997. – 160 с.
32. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 2000. – 286 с.
33. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
34. Олейник А. Н. Основы конфликтологии / А. Н. Олейник. – М. : АПО, 1992. – 53 с.
35. Палеха Ю. Культура управління та підприємництва / Ю. Палеха, В. Кудін. – К. : МАУП, 1998. – 156 с.
36. Пірен М. І. Основи конфліктології / М. І. Пірен. – 2-ге вид. – К., 1997. – С. 40-54.
37. Прибутько П. М. Конфліктологія : навч. посібн. / П. М. Прибутько, Р. В. Михайленко, Л. М. Дубчак та ін. – К. : КНТ, 2010. – 136 с.
38. Психодіагностика: навч. посібн. / І. М. Галян. – К. : Академвидав, 2009. – 464 с.
39. Рогов Е. Настольная книга практического психолога / Е. Рогов. – В 2 кн. – М. : Гума-нит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 384 с.
40. Семке В. Я. Умейте властвовать собой / В. Я. Семке. – М., 1993. – 154 с.
41. Тюрина В. А. Конфликт и управленческая деятельность / В. А. Тюрина, И. В. Ващенко. – К. : Знания, 1999. – 218 с.
42. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юрии. – М. : Наука, 1992. – 158 с.
43. Чумиков А. Н. Управление конфликтами / А. Н. Чумиков. – М., 1995. – 193 с.
44. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 2016. – 288 с.
45. Шейнов В. Как управлять другими, как управлять собой / В. Шейнов. – М., 2006. – 256 с.

Інтернет-ресурси

1. www.nbuiv.gov.ua
2. www.edu.yar.ru/russian/navigator/index.html

9. Перелік екзаменаційних питань для здійснення підсумкового контролю успішності навчання

1. Поняття соціального конфлікту в контексті педагогічної теорії.
2. Сутність конфлікту як феноменального суспільного явища.
3. Причини конфлікту. Інцидент зіткнення. Конфліктна ситуація. Конфліктні інтереси. Сторони конфлікту. Суб'єкт, об'єкт конфлікту.
4. Мотивація конфлікту. Анатомія конфлікту. Фази конфлікту.
5. Класифікація конфліктів за кількістю учасників, за причинами, управлінським аспектом; за ступенем тривалості і напруженості; за напрямом комунікації.
6. Латентність і агресивність як найважливіші характеристики конфлікту.
7. Фіксування педагогічної конфліктної проблеми.
8. Головні учасники педагогічного конфлікту.
9. Порівняльний аналіз конфліктної ситуації та позицій учасників педагогічного конфлікту.
10. Конфлікт у педагогічному процесі.
11. Аналіз суперечностей навчально-виховного процесу.
12. Конфліктогени педагогічної системи: цільові, змістові, корекції та контролю.
13. Комунікативні конфліктогени.
14. Характеристика бар'єрів у педагогічному спілкуванні.
15. Метод і сітка вибору стилю поведінки Томаса-Кілменна.
16. Характеристика головних стилів поведінки у конфлікті.
17. Шляхи вибору найефективнішого стилю спілкування у конфлікті.
18. Загальні принципи спілкування з "важкими" людьми.
19. Функція управління в педагогічному конфлікті.
20. Методи управління педагогічним конфліктом.
21. Роль соціального працівника в попередженні та конструктивному вирішенні педагогічних конфліктів.
22. Кількісні та якісні рівні конфлікту.
23. Гострота проходження, сфери прояву.
24. Рушійні сили конфліктів.
25. Методика виключення безпідставності як засіб зняття конфлікту.
26. Спостереження, бесіди-діагнози та інші методи діагностики конфлікту.
27. Заходи зняття конфліктної ситуації у процесі їх психодіагностики.
28. Критерії діагностики конфлікту. Ідентифікаційні та неідентифікаційні показники конфлікту. Ознаки критерію складності (міри конфліктності).
29. В. Вундт, З. Фрейд, С. Рубінштейн про психологію внутрішнього конфлікту.
30. Типологія внутрішньоособистісних конфліктів за К. Левіним.
31. Стадії внутрішньоособистісного конфлікту та його функції.
32. Життєві кризи особистості.
33. Суїцид як прояв внутрішньої кризи.
34. Міжособистісні конфлікти.
35. Типологія міжособистісних конфліктів. Причини міжособистісних конфліктів у трудовому колективі та їх класифікація.
36. Проблема довіри та шляхи її розв'язання.
37. Захист від "важких" у спілкуванні людей.
38. Шляхи припинення "важких" взаємовідносин, уникнення конфлікту, отримання уявного реваншу.

39. Подолання страху і внутрішньої роздвоєності у конфліктній ситуації. Розпізнавання страхів, визначення їх обґрунтованості.
40. Стиль конкуренції та випадки, у яких він застосовується.
41. Стиль ухилення та рекомендації щодо його застосування.
42. Стиль пристосування та ситуації, у яких він найбільш ефективний.
43. Стиль співробітництва та його застосування.
44. Особливості застосування стилю компромісу.
45. Оцінка співвідношення влади. Визначення пріоритетів. Визначення реальних проблем і інтересів, варіантів реакцій.
46. Використання набору стилів. Візуалізація. Планування можливостей.
47. Компроміс і співробітництво як два варіанти переговорів.
48. Рекомендації щодо застосування компромісу і співробітництва у переговорах.
49. Загальна модель ведення переговорів.
50. Загальні принципи з'ясування позицій.
51. Способи визначення прихованих потреб і інтересів. Висування альтернативних варіантів розв'язку проблеми.
52. Досягнення згоди по найкращих взаємовигідних рішеннях.
53. Базові елементи методу Р. Фішера та У. Юрі. Інтереси і позиції учасників переговорів та концентрація на них уваги.
54. Перешкоди у спілкуванні: недовіра, нерозуміння, несправедливість.
55. Зміст прагматичних, комунікативних, легітимних порушень спілкування у латентній фазі конфлікту та рекомендації щодо їх виправлення.