

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра українознавства

О. М. Романуха

КОНФЛІКТОЛОГІЯ У ТУРИЗМІ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Кривий Ріг
2017

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

Кафедра українознавства

О. М. Романуха

КОНФЛІКТОЛОГІЯ У ТУРИЗМІ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Затверджено на засіданні
кафедри українознавства
Протокол № 1
від “29” серпня 2017 р.

Схвалено навчально-методичною
радою ДонНУЕТ
Протокол № 1
від “09” вересня 2017 р.

Кривий Ріг
2017

УДК 005.334.2:338.4(072)

Р 69

Рецензенти:

І.В. Шульженко – канд. юрид. наук, доцент;

Д.П. Шапран - канд. філол. наук, доцент.

Романуха, О.М.

Р 69 Конфліктологія у туризмі: метод. рек. до вивч. дисц. / О.М. Романуха ;
Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф.
українознавства. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. – 62 с.

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни «Конфліктологія у туризмі» призначені для студентів спеціальності 242 «Туризм» і включають інформацію щодо змісту модулів та тем дисципліни, планів семінарських занять, завдань для самостійного вивчення та розподілу балів за видами робіт, що виконуються студентами протягом вивчення дисципліни. Методичні рекомендації містять перелік питань для підготовки до підсумкового контролю та перелік основної та додаткової літератури.

УДК 005.334.2:338.4(072)

© Романуха О.М., 2017

© Донецький національний
університет економіки й
торгівлі імені Михайла
Туган-Барановського, 2017

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	5
2. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	16
Змістовий модуль 1: Конфлікт та роль особистості в ньому	
Змістовий модуль 2: Конфліктологія в трудовому колективі	
Змістовий модуль 3: Особливості конфліктології у туризмі	
3. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	21
Змістовий модуль 1: Конфлікт та роль особистості в ньому	
Змістовий модуль 2: Конфліктологія в трудовому колективі	
Змістовий модуль 3: Особливості конфліктології у туризмі	
4. СЛОВНИК	49

ВСТУП

Виникнення конфліктів різного типу є об'єктивно неминучим явищем суспільного життя. Конфліктність зумовлена зростанням складності й різноманітності суспільних процесів та явищ, обмеженням ресурсів (матеріальних, фінансових, часових, людських та інших), недостатнім взаєморозумінням між людьми тощо. Тому виникає необхідність в оволодінні основними методами і способами вирішення або врегулювання конфліктів, подоланні непорозумінь, конструктивізації конфліктної взаємодії.

Метою дисципліни «Конфліктологія у туризмі» є надання знань про сутність конфлікту, оволодіння практичними навичками щодо запобігання та врегулювання конфліктів різних рівнів, боротьба з наслідками стресу, як побічного явища конфліктних ситуацій.

В результаті вивчення дисципліни студенти повинні набути такі **компетенції**:

знання і розуміння:

теорій суспільного розвитку та розвитку конфліктології
механізмів виникнення та врегулювання конфліктів в колективі
особливостей впливу глобалізаційних процесів на рівень конфліктності в суспільстві

усвідомлення місця й ролі конфліктології в практиці управління
особливостей впливу крос-культурних комунікацій на появу конфліктів в трудовому колективі

застосування знань і розуміння:

уміння визначати фактори зовнішнього та внутрішнього середовища, які впливають на появу конфліктів в колективі

уміння застосовувати методики самоконтролю для уникнення конфліктних ситуацій

уміння застосовувати методики попередження власних стресів та стресів у підлеглих

уміння вирішувати конфліктні ситуації в інтересах обох сторін

формування суджень:

здатність обґрунтовувати доцільність та необхідність використання певних стилів управління підлеглими, як ефективного механізму уникнення конфліктів

здатність оцінити вплив зовнішніх та внутрішніх факторів на особливості протікання конфлікту в колективі

здатність обґрунтувати важливість самоконтролю, як ефективної форми уникнення конфлікту

здатність визначити особливості протікання міжкультурних конфліктів в колективі

здатність визначити особливості взаємовідносин між керівником та підлеглим, як передумови появи конфліктної ситуації

ЧАСТИНА 1.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1.1 Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова/вибіркова дисципліна	Вибіркова дисципліна
Семестр	7
Кількість кредитів	3
Загальна кількість годин	90
Кількість модулів	1
Лекції, годин	26
Практичні/Семінарські, годин	13
Лабораторні, годин	-
Самостійна робота, годин	51
Тижневих годин для денної форми навчання:	7
аудиторних	3
самостійна робота студента	4
Вид контролю	Залік

1.2 Мета та завдання дисципліни

Мета: надання знань про сутність конфлікту, оволодіння практичними навичками щодо запобігання та врегулювання конфліктів різних рівнів, боротьба з наслідками стресу як побічного явища конфліктних ситуацій.

Завдання: набуття студентами теоретичних знань та практичних вмінь і навичок щодо природи виникнення та методів врегулювання конфліктних ситуацій в управлінській практиці, профілактики й попередження конфліктів в умовах спільної діяльності, виборі стилю поведінки під час конфліктів, розроблення картограми конфлікту; освоєння сучасних методик у розвитку стресостійкості менеджера та подолання їх наслідків у підлеглих.

1.3 Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	усього	У тому числі			
		л	п/с	лаб	срс
1	2	3	4	5	6
Модуль 1					
Змістовий модуль 1: Конфлікт та роль особистості в ньому					
Тема 1. Предмет, зміст, структура та завдання курсу	5	2	1		2
Тема 2. Конфлікт та його природа	10	4	1		5
Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент	8	2	1		5
Тема 4. Особистість як суб'єкт конфлікту	10	2	2		6

Разом за змістовим модулем 1	33	10	5		18
Змістовий модуль 2: Конфліктологія в трудовому колективі					
Тема 5. Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання.	8	2	1		5
Тема 6. Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів	8	2	1		5
Тема 7. Конфліктність в системі "Керівник-колектив" та шляхи управління нею	8	2	1		5
Тема 8. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів	12	4	2		6
Разом за змістовим модулем 2	36	10	5		21
Змістовий модуль 3: Особливості конфліктології у туризмі					
Тема 9. Потенційна конфліктність у невиробничій сфері	9	2	1		6
Тема 10. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів	12	4	2		6
Разом за змістовим модулем 3	21	6	3		12
Усього годин	90	26	13		51

1.4 Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінару	Години
1	Семінар – розгорнута бесіда Предмет, зміст, структура та завдання курсу	1
2	Семінар – розгорнута бесіда Конфлікт та його природа	1
3	Семінар – дискусія Конфліктна ситуація та інцидент	1
4	Семінар запитань і відповідь Особистість як суб'єкт конфлікту	2
5	Семінар – розгорнута бесіда Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання	1
6	Семінар запитань і відповідь Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення	1

	ділових конфліктів	
7	Семінар – дискусія Конфліктність в системі "Керівник-колектив" та шляхи управління нею	1
8	Семінар – розгорнута бесіда Кадровий менеджмент як джерело конфліктів	2
9	Семінар – розгорнута бесіда Потенційна конфліктність у невиробничій сфері	1
10	Семінар запитань і відповідь Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів	2

1.5 Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Добір соціологічного матеріалу щодо причин, вивід та наслідків конфліктів у сфері туризму
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

1.6 Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Тема	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
Змістовий модуль 1. Конфлікт та роль особистості в ньому			
Семінар – розгорнута бесіда Предмет, зміст, структура та завдання курсу	2	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: зміст і структура дисципліни; сучасні напрями, основні поняття конфліктології і методи конфліктологічних досліджень; еволюція розвитку конфліктології. Джерела [1, 2, 3, 4, 6, 7]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар –	5	1. Опрацювання конспекту лекцій	Тестування,

розгорнута бесіда Конфлікт та його природа		та рекомендованої літератури для обговорення питань: конфлікт: поняття, природа та межі. Багатоваріантність і різнобічність точок зору на конфлікт; традиційний погляд на конфлікт у колективі; сучасне тлумачення конфлікту у колективі; причини виникнення та елементи конфліктів; класифікація конфліктів; конфлікт як процес та його стадії. Джерела [1, 2, 5, 6, 9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту.	фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Семінар - дискусія Конфліктна ситуація та інцидент	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: конфліктна ситуація, інцидент та їх взаємозв'язок; типи конфліктної ситуації та інциденту за характером їх виникнення; міжособові конфлікти: особливості появи, причини виникнення, ознаки існування і методи визначення; фрустрація - особливий психічний стан людини у конфліктній ситуації. Джерела [1, 2, 3, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Семінар запитань і відповідь Особистість як суб'єкт конфлікту	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: суб'єкт конфлікту: індивідуальні особливості і чинники, які впливають на поведінку в умовах конфлікту; типологія конфліктних особистостей; поведінка особистості у конфліктних ситуаціях; емоційна сфера конфлікту і методика управління емоціями; особисті	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей

		якості керівника в процесі управління конфліктами. Лідерство і керівництво. Джерела [1, 2, 3, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	
Разом змістовий модуль 1	18		
Змістовий модуль 2. Конфліктологія в трудовому колективі			
Семінар – розгорнута бесіда Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: процес спілкування: сутність, види, структура і джерела конфліктів; причини виникнення бар'єрів непорозуміння; шляхи подолання бар'єрів непорозуміння і проблеми, які з цим процесом пов'язані. Джерела [1, 3, 5, 6, 9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар запитань і відповідь Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: організаційні конфлікти та засоби їх вирішення; трудовий колектив як осередок виникнення ділових конфліктів; управління конфліктами в організації. Джерела [1, 3, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, заслуховування та обговорювання доповідей
Семінар – дискусія Конфліктність в системі "Керівник-колектив" та шляхи управління нею	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: керівник та його якості; конфлікти між керівником і підлеглими: сутність, причини, засоби подолання непорозуміння; управлінські рішення, які	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень

		призводять до конфлікту; управління соціально-психологічним кліматом у колективі; контроль і помилки при його проведенні. Особиста відповідальність і самоконтроль; конфліктність у період впровадження інновацій і шляхи подолання опору колективу. Джерела [1, 2, 3, 5, 9]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	
Семінар – розгорнута бесіда Кадровий менеджмент як джерело конфліктів	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: особливості сучасного кадрового менеджменту у контексті конфліктології; способи оцінки результатів роботи працівників; трудова дисципліна, мотивація, методи переконання як детермінанти впливу на конфліктність у колективі; критика і самоконтроль. Джерела [1, 2, 3, 5, 6]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант
Разом змістовий модуль 2	21		
Змістовий модуль 3: Особливості конфліктології у туризмі			
Семінар – розгорнута бесіда Потенційна конфліктність у невиробничій сфері	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: особливості ділового спілкування у невиробничій сфері; значення переговорів у врегулюванні конфліктів. Джерела [1, 2, 3, 4, 6, 7]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до понятійного диктанту	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, понятійний диктант

Семінар запитань і відповідь. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів	6	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: психологічні характеристики менеджера, що важливі для вибору тактично вірної поведінки у зоні конфлікту; наслідки конфліктів для особистості і колективу; методи управлінського впливу на наслідки конфліктів. Джерела [1, 2, 4, 5, 8]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до презентації доповіді.	Тестування, проведення дискусії, заслуховування та обговорювання повідомлень
Разом змістовий модуль 3	12		
Разом	51		

1.7 Результати навчання

1	Засвоєння основних понять, суті та ролі конфліктології в роботі туристичного офісу
2	Мислити креативно та критично, мати навички тайм-менеджменту, критично оцінювати наслідки продуктованих ідей
3	Застосовувати набуті знання, розуміти предметну область на практиці, бути готовим до застосування знань з урахуванням конкретних ситуацій
4	Уміння аналізувати ситуації, поведінку людей, передбачати їх реакцію на певні події
5	Здатність ефективно спілкуватися з колегами та споживачами туристичних послуг, представляти інформацію у зручний та зрозумілий спосіб усно і письмово, використовуючи відповідну лексику та термінологію рідною мовою чи іноземною
6	Здатність аналізувати та зіставляти особливості поведінки різних людей, націй, культур
7	Орієнтуватися в психологічних особливостях в роботі з людиною

1.8 Форми викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

1.9 Методи оцінювання

Залік

1.10 Розподіл балів, які отримують студенти протягом семестру

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються протягом семестру - 100 балів.

№ теми практичного заняття	Вид роботи/бали					
	Тестові завдання	Задачі, завдання, кейси тощо	Обговорення теоретичних питань теми	Індиві- дуальне завдання	ПМК	Сума балів
Змістовий модуль 1						
Тема 1	2		2			4
Тема 2	2		2			4
Тема 3	2		2			4
Тема 4	2		2		15	19
Разом змістовий модуль 1	8		8		15	31
Змістовий модуль 2						
Тема 1	2		2			4
Тема 2	2		2			4
Тема 3	2		2			4
Тема 4	2		2		15	19
Разом змістовий модуль 2	8		8		15	31
Змістовий модуль 3						
Тема 1	2		2			4
Тема 2	2		2	15	15	34
Разом змістовий модуль 3	4		4	15	15	38
Разом						100

Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами екзамену та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
59-30	FX	2, «незадовільно»
0-29	F	

1.11 Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Комплекти індивідуальних завдань.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

1.12. Рекомендована література

Базова

1. Иванов А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 с.
2. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. [для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України] / Г. І. Луцишин ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львів. політехніка". – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 200 с.
3. Основи конфліктології : Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. – К. : Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2010. – 222 с.
4. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.
5. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. – 284 с.
6. Соціальна конфліктологія : підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2015. – 563 с.
7. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

Допоміжна

8. Атоян А.Д. Конфликтология [Текст]: Конспект лекций. – М.: Приориздат, 2010. – 64 с.

9. Балабанова Л.В. Конфліктологія [Текст]: навч. посіб / Л.В. Балабанова, К.В.Савельєва. – К.: «ВД «Професіонал», 2009. – 280 с.
10. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.
11. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.
12. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.
13. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.
14. Сайт електронна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www. http://bibliotekar.ru](http://bibliotekar.ru)
15. Сайт універсальна бібліотека [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gumer.info>
16. Сайт Науково-практический журнал "Конфликтология и жизнь" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://confstud.ru/>
17. Сайт Журнала конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://conflictologia.ucoz.ru/>
18. Сайт "4brain.ru" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://4brain.ru/conflictology/>
19. Сайт Конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.conflictologiy.narod.ru/>
20. Сайт Спилит. Инфо [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://spilit.info/konflikt/konfliktologiya-2012-2016.htm>

ЧАСТИНА 2.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПІДГОТОВКИ ДО
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

КОНФЛІКТ ТА РОЛЬ ОСОБИСТОСТІ В НЬОМУ

Тема 1.1 Предмет, зміст, структура та завдання курсу

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Необхідність та актуальність вивчення дисципліни
 - Еволюція розвитку конфліктології
 - Міждисциплінарний зв'язок конфліктології і задачі її вивчення
 - Сучасні напрями, основні поняття конфліктології і методи конфліктологічних досліджень
 - Зміст і структура дисципліни
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 1.2 Конфлікт та його природа

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Конфлікт: поняття, природа та межі. Багатоваріантність і різнобічність точок зору на конфлікт
 - Традиційний погляд на конфлікт у колективі
 - Сучасне тлумачення конфлікту у колективі
 - Причини виникнення та елементи конфліктів
 - Класифікація конфліктів
 - Конфлікт як процес та його стадії
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 1.3 Конфліктна ситуація та інцидент

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Конфліктна ситуація, інцидент та їх взаємозв'язок
 - Типи конфліктної ситуації та інциденту за характером їх виникнення

- Міжособові конфлікти: особливості появи, причини виникнення, ознаки існування і методи визначення
 - Фрустрація - особливий психічний стан людини у конфліктній ситуації
2. *Індивідуальне тестування.*
 3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 1.4 Особистість як суб'єкт конфлікту

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Суб'єкт конфлікту, його індивідуальні особливості і чинники, які впливають на поведінку в умовах конфлікту
 - Типологія конфліктних особистостей
 - Поведінка особистості у конфліктних ситуаціях
 - Емоційна сфера конфлікту і методика управління емоціями
 - Особисті якості керівника в процесі управління конфліктами. Лідерство і керівництво
 - «Маніпулювання» в управлінській діяльності
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. КОНФЛІКТОЛОГІЯ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

Тема 2.1 Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Процес спілкування: сутність, види, структура і джерела конфліктів
 - Причини виникнення бар'єрів непорозуміння
 - Шляхи подолання бар'єрів непорозуміння і проблеми, які з цим процесом пов'язані
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 2.2 Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Організаційні конфлікти та засоби їх вирішення
 - Трудовий колектив як осередок виникнення ділових конфліктів
 - Управління конфліктами в організації
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 2.3 Конфліктність в системі «Керівник-колектив» та шляхи управління нею

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Керівник та його якості
 - Конфлікти між керівником і підлеглими: сутність, причини, засоби подолання непорозумінь
 - Управлінські рішення, які приводять до конфлікту
 - Управління соціально-психологічним кліматом у колективі
 - Контроль і помилки при його проведенні. Особиста відповідальність і самоконтроль
 - Конфліктність у період впровадження інновацій і шляхи подолання опору колективу
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 2.4 Кадровий менеджмент як джерело конфліктів

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Особливості сучасного кадрового менеджменту у контексті конфліктології
 - Способи оцінки результатів роботи працівників
 - Трудова дисципліна, мотивація, методи переконання як детермінанти впливу на конфліктність у колективі
 - Критика і самокритика
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТОЛОГІЇ У ТУРИЗМІ

Тема 3.1 Потенційна конфліктність у невиробничій сфері

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Особливості ділового спілкування у невиробничій сфері
 - Значення переговорів у врегулюванні конфліктів
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

Тема 3.2 Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів

План заняття

1. *Розгорнуте обговорення основних положень теми та питань самостійного вивчення:*
 - Психологічні характеристики менеджера, що важливі для вибору тактично вірної поведінки у зоні конфлікту
 - Наслідки конфліктів для особистості і колективу
 - Методи управлінського впливу на наслідки конфліктів
2. *Індивідуальне тестування.*
3. *Презентація рефератів (доповідей).*

ЧАСТИНА 3.
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 1.

КОНФЛІКТ ТА РОЛЬ ОСОБИСТОСТІ В НЬОМУ

Тема 1.1 Предмет, зміст, структура та завдання курсу

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Внесок Анаксимандра, Геракліта, Платона, Геродота, Епікура і Цицерона у розвиток конфліктології
2. Вчення Еммануїла Канта про природу конфлікту
3. Вчення Георга Гегеля про причину конфліктів
4. Теорія природної селекції Уільяма Самнера
5. Визначте основні моменти теорії Г. Зіммеля.
6. Сутність теорії психоаналізу Зігмунда Фрейда
7. Теорія трансактного аналізу Еріка Берна
8. Теорія структурно-функціональної моделі суспільства Толкотта Парсонса
9. Внесок Кеннета Боулдінга у загальну теорію конфлікту
10. Завдання конфліктології
11. Методи конфліктологічних досліджень

3. *Виконайте практичні завдання*

Завдання № 1

Існує думка, що кожне протиріччя інтересів різних людей або їх груп призводить до виникнення конфліктів.

Оцініть твердження.

Завдання № 2

У робочому кабінеті відбувається суперечка «через кондиціонер». Перший робітник бажає увімкнути кондиціонер через задуху, а другий боїться застудитись.

Які методи вивчення та оцінки соціально-психологічних явищ у групах можна застосувати у даній ситуації?

4. *Розв'яжіть тестові завдання*

1. Дайте визначення поняттю «Конфліктологія»

А. наука про психогігієну соціально-політичних, міжособових і внутрішньоособових відносин

- В. наука про організаційно-виробничі, науково-психологічні та аналітичні особливості відносин
- С. наука про взаємини (міжгрупові, групові, міжособові) у комунікаційному аспекті
- Д. наука про негативні зіткнення у підприємстві

2. Вкажіть прізвище вченого, який вважав, що джерелом розбратів (конфліктів) є нерівність людей щодо володіння майном та отримання пільг

- А. Фома Аквінський
- В. Епікур
- С. Аристотель
- Д. Ніколо Макіавеллі

3. Вкажіть прізвище вченого, що вперше розглянув конфлікт як багаторівневе соціальне явище

- А. Епікур
- В. Аристотель
- С. Бекон
- Д. Сміт

4. Продовжити речення: «Еміль Дюркгейм стверджував, що...»

- А. конфлікт грає двояку роль - виступає симптомом соціальних проблем та є засобом відновлення соціальної рівноваги
- В. конфлікти сприяють єдності суспільства
- С. конфлікт є універсальним, бо відображає загальний закон суспільного розвитку, який забезпечує рівновагу
- Д. ваш варіант відповіді

5. Прихильником яких поглядів на соціальний конфлікт був М.І. Туган-Барановський

- А. ортодоксальних
- В. аналітичних
- С. «легальних»
- Д. суспільних

6. Вкажіть період часу коли конфлікт почали розглядати як самостійне явище

- А. 1869-1943 рр.
- В. 1847-1922 рр.
- С. 1924-1990 рр.
- Д. 1848-1923 рр.

7. Вкажіть ім'я вченого, що ввів у науковий обіг термін «соціологія конфлікту»

- А. Сміт
- В. Зіммель
- С. Туган-Барановський
- Д. Бекон

8. Вкажіть ім'я вченого, автора поданої думки: «Конфлікт виступає інтегруючою силою, яка об'єднує протиборчі сторони, сприяє стабілізації суспільства, укріплює конкретні організації»

- A. Сміт
- B. Зіммель
- C. Туган-Барановський
- D. Бекон

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Основи конфліктології : Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. – К. : Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2010. – 222 с.
2. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.
3. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. – 284 с.
4. Соціальна конфліктологія : підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2015. – 563 с.
5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

Допоміжна

6. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.
7. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.
8. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

Тема 1.2 Конфлікт та його природа

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті

2. Самостійно опрацюйте питання:

1. Схема розвитку конфлікту
2. Традиційні погляди на конфлікт у колективі
3. Елементи конфліктів
4. Ранг учасників конфліктів
5. Структура і склад груп підтримки учасників конфліктів
6. Підбурювачі та організатори конфліктів
7. Сутність мотивів, інтересів, намірів, цілей учасників конфліктів
8. Мікро- і макросередовище конфлікту (соціальне середовище)
9. Латентний період розвитку конфлікту
10. Післяконфліктний період конфлікту

3. Виконайте практичні завдання

Завдання № 1

На крупному промисловому підприємстві буде реконструкція одного з основних цехів. Щодо проекту перебудови цеху зіткнулися два різні задуми. Одна група фахівців виступає за модернізацію устаткування і вдосконалення існуючої технології, а інша – за повну заміну устаткування і перехід на нову технологію. Обидві сторони апелюють до керівництва підприємства, добиваючись ухвалення своєї пропозиції і доводячи неприйнятність іншого.

Чи підходить зіткнення, що відбувається, під визначення конфлікту? Обґрунтуйте відповідь. Визначте і охарактеризуйте елементи конфлікту.

Завдання № 2

Молодий співробітник прийшов до начальника вимагати підвищення заробітної платні: «За минулий місяць я виконав практично всю роботу, а заробітна платня у мене така ж, як у решти співробітників. Я вважаю, що треба оплачувати працю і прошу підвищити мені зарплатню».

Начальник: «У вас ще немає досвіду і зі складною роботою, Ви не справитесь».

Проаналізуйте конфлікт. Визначте і охарактеризуйте елементи конфлікту. Які періоди та етапи розвитку конфлікту існують у даному конфлікті?

4. Розв'яжіть тестові завдання

1. Вкажіть схему розвитку конфлікту

- A. конфліктна ситуація + Інцидент = Конфлікт
- B. привід + Інтерес = Конфлікт
- C. конфліктна ситуація + Інтерес = Конфлікт
- D. не має правильного варіанту відповіді

2. Вкажіть основні риси конфлікту

- A. наявність протистояння двох і більше сторін, прогнозованість
- B. невизначеність результату, усвідомленість та обдуманість

- C. широка поширеність, протистояння двох і більше сторін, прогнозованість
- D. не має правильного варіанту відповіді

3. Доповнити речення: «Неминучість конфлікту як невід'ємного компоненту розвитку суспільства і самої людини виявляється у...»

- A. невизначеності результату
- B. усвідомленості та обдуманості
- C. широкій поширеності
- D. протистоянні двох і більше сторін

4. Дайте визначення поняттю «Конфлікт» з погляду психології

- A. граничне загострення суперечностей, зіткнення і протиборство, що викликаються протилежністю, несумісністю інтересів і позицій осіб, соціальних груп, прошарків, класів, націй, держав
- B. природна умова взаємодії людей, в основі якої лежать суперечності, істотні відмінності між інтересами і цінностями суб'єктів соціальних зв'язків на відповідному цим відмінностям емоційному фоні
- C. універсальний спосіб взаємодії складних систем, подолання суперечностей та обмежень у будь-якій сфері, де здійснюються контакти між окремими людьми та їх співтовариствами
- D. зіткнення паралельно-спрямованих цілей

5. Дайте визначення поняттю «Конфлікт» з погляду соціології

- A. граничне загострення суперечностей, зіткнення і протиборство, які викликаються протилежністю, несумісністю інтересів і позицій осіб, соціальних груп, класів, націй, держав
- B. природна умова взаємодії людей, в основі якої лежать суперечності, істотні відмінності між інтересами і цінностями суб'єктів соціальних зв'язків на відповідному цим відмінностям емоційному фоні
- C. універсальний спосіб взаємодії складних систем, подолання суперечностей та обмежень в будь-якій сфері, де здійснюються контакти між окремими людьми й їх співтовариствами
- D. зіткнення паралельно-спрямованих цілей

6. Продовжити речення: «Конфлікт в управлінні – це...»

- A. граничне загострення суперечностей, зіткнення і протиборство, що викликаються протилежністю, несумісністю інтересів і позицій осіб, соціальних груп, класів, націй, держав
- B. природна умова взаємодії людей, в основі якої лежать суперечності, істотні відмінності між інтересами і цінностями суб'єктів соціальних зв'язків на відповідному цим відмінностям емоційному фоні
- C. універсальний спосіб взаємодії складних систем, подолання суперечностей й обмежень в будь-якій сфері, де здійснюються контакти між окремими людьми та їх співтовариствами

D. протиборство суб'єктів (носіїв) суперечностей, протидія сторін, що переслідують неспівпадаючі або такі, що взаємно виключають одна іншу цілі

7. Вкажіть вид конфлікту, що виникає через прагнення посадовця керуватися виключно своїми інтересами

- A. конфлікти між консерватором і новатором
- B. конфлікти вербальної дії керівника
- C. конфлікти, що виникають із суперечності оцінок і самооцінок
- D. конфлікти, що виникають на стику діяльності

8. Вкажіть конфлікт, що ґрунтується на краху надій та очікувань особи, невідповідності самооцінки індивіда й оцінки, яку йому дають керівництво і колектив

- A. конфлікт між консерватором і новатором
- B. конфлікт вербальної дії керівника
- C. конфлікт, що виникає із суперечності оцінок і самооцінок
- D. конфлікт, що виникає на стику діяльності

9. Вкажіть межі, що характеризуються територією, на якій протікає конфлікт

- A. суб'єктні
- B. просторові
- C. часові
- D. інтелектуальні

10. Вкажіть межі, що характеризуються періодом тривалості конфлікту

- A. суб'єктні
- B. просторові
- C. часові
- D. інтелектуальні

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Иванов А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 с.
2. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. [для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України] / Г. І. Луцишин ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львів. політехніка". – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 200 с.

3. Основи конфліктології : Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. – К. : Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2010. – 222 с.
4. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.

Допоміжна

1. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.
2. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.
3. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.

Тема 1.3 Конфліктна ситуація та інцидент

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. Передумови виникнення конфліктних ситуацій
 2. Параметри початку й закінчення конфліктної ситуації та інциденту
 3. Механізми формування конфліктної ситуації
 4. Міжособовий конфлікт
 5. Роль ціннісних чинників у міжособових конфліктах
 6. Сутність методу «соціометрія»
 7. Метод кольорового тесту відносин
 8. Діагностика взаємостосунків у малій групі
 9. Фрустрація як особливий психічний стан людини
 10. Засоби позитивного впливу керівника на підлеглого

3. Виконайте практичні завдання

Завдання № 1

У процесі атестації керівник висловив перелік зауважень в адресу робітника, вказав на серйозні прорахунки у роботі: зауваження були досить серйозні й обґрунтовані. У відповідь робітник заявив, що у керівника з ним особисті рахунки.

Проаналізуйте конфліктну ситуацію та інцидент. Визначте тип конфліктної ситуації. Обґрунтуйте відповідь.

Завдання № 2

У молодому подружжі після народження дитини усі були щасливими. Однак через деякий час з'явилась напруга у відношеннях. Чоловік багато працював, а дружина займалась дитиною. Чоловік вважав, що він все робить для своєї сім'ї, заробляє гроші. Дома він займався комп'ютером, який недавно придбав. У дружини почала з'являтися фізична і моральна втомлюваність, роздратування з приводу недостатньої участі чоловіка у роботі з догляду за дитиною. Виникли взаємні нападки і невдоволення.

Визначте які причинні чинники конфлікту описані в ситуації і можуть спровокувати конфлікт. Який тип конфліктної ситуації має місце?

Охарактеризуйте її.

4. Розв'яжіть тестові завдання

1. Дайте визначення поняттю: «Конфліктна ситуація»

- А. перше зіткнення сторін; проба сил; спроба за допомогою сили вирішити проблему на свою користь
- В. дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, що провокують різке загострення суперечності і початок боротьби
- С. ситуація прихованого або відкритого протистояння двох або більше сторін-учасниць, кожна з яких має свої цілі, мотиви, засоби або способи рішення проблеми
- Д. суперечності учасників взаємодії

2. Продовжити речення: «Виникнення конфліктних взаємовідносин приводить до створення...»

- А. конфліктних відносин
- В. проблем
- С. конфлікту
- Д. конфліктної ситуації

3. Вкажіть причини інциденту

- А. конфліктні відносини
- В. конфліктні проблеми
- С. конфлікт
- Д. привід

4. Доповнити речення: «Недосконалість комунікацій; невміння керівництва визначити і донести до підлеглих точний опис посадових обов'язків – це...»

- А. об'єктивні передумови виникнення конфліктних ситуацій на рівні держави
- В. суб'єктивні передумови виникнення конфліктних ситуацій на рівні держави
- С. об'єктивні передумови виникнення конфліктних ситуацій на рівні підприємства
- Д. суб'єктивні передумови виникнення конфліктних ситуацій на рівні підприємства

5. Прочитайте текст та оберіть правильний варіант відповіді: «Недоліки у спеціалізації і кооперації; недосконалість в обліку і контролі за якістю праці; неправильна організація системи оплати і преміювання - це передумови конфліктних ситуацій...»

- A. організаційно-комунікативного характеру
- B. матеріально-технічного характеру
- C. господарсько-організаційного характеру
- D. господарсько-політичного характеру

6. Вкажіть передумову конфліктної ситуації через несумісність членів колективу

- A. об'єктивного характеру на рівні держави
- B. суб'єктивного характеру на рівні держави
- C. об'єктивного характеру на рівні підприємства
- D. суб'єктивного характеру на рівні підприємства

7. Визначте групи на які поділяють об'єктивні передумови конфліктних ситуацій на рівні підприємств

- A. політико-правові, економічні, соціально-демографічні, техніко-технологічні
- B. господарсько-організаційні, організаційно-комунікативні, соціально-професійні
- C. матеріально-технічні, соціально-демократичні, господарсько-політичні, соціально-психологічні
- D. правильний варіант відповіді відсутній

8. Дайте визначення поняттю «Інцидент»

- A. спровокована або стихійна бездіяльність, яка є приводом виходу з конфлікту
- B. зіткнення між особами на емоційному рівні
- C. конфліктна взаємодія, яка підтримується діями і протидіями учасників
- D. дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, що провокують різке загострення суперечності і початок боротьби

9. Продовжити речення: «До суб'єктивних передумов конфліктних ситуацій на рівні підприємств належать...»

- A. політико-правові, економічні, соціально-демографічні, техніко-технологічні передумови
- B. невідповідність самооцінки та оцінки інших; зайва принциповість і пряmlinійність, критичний настрій
- C. прагнення домінувати; консерватизм мислення; певний набір емоційних якостей особи
- D. правильний варіант відповіді відсутній

10. Дайте визначення поняттю «Ініціююча подія»

- A. спровокована або стихійна дія чи бездіяльність, яка є приводом виходу конфлікту на новий рівень
- B. сприйняття відмінностей, конфліктна взаємодія, яка підтримується діями і протидіями учасників
- C. зіткнення між особами на новому рівні
- D. провокація конфліктної ситуації, внаслідок чого з'являється привід для конфлікту

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. [для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України] / Г. І. Луцишин ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львів. політехніка". – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 200 с.
2. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.
3. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. – 284 с.
4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

Допоміжна

5. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.
6. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.
7. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

Тема 1.4 Особистість як суб'єкт конфлікту

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. Типи конфліктних особистостей
 2. Типи конфліктних особистостей К. Хорні
 3. Стиль ухилення
 4. Техніка відкритої розмови
 5. Стили поведінки опонентів у конфлікті
 6. Двобічна роль страху у конфлікті
 7. Психологічні прийоми подолання страху
 8. Засоби позбавлення від негативних емоцій
 9. Самоконцентрація як спосіб позбавлення від негативних емоцій
 10. Фактори ефективності стилю управління

11. Сутність маніпуляції і маніпулювання

3. Виконайте практичні завдання

Завдання № 1

При бажанні задовольнити власні інтереси і при незацікавленості у співробітництві – використовують стиль співробітництва.

Якими рисами характеру повинна володіти особистість, що використовує стиль конфронтація?

Завдання № 2

Керівник не приховував свою антипатію у відношенні до амбіційного, непоступливого підлеглого. Говорив при всіх, що не поважає і не розуміє цю людину. У відповідь чув теж не самі сприятливі репліки. Виник конфлікт.

З чим пов'язаний конфлікт? Який стиль поведінки у конфлікті в опонентів?

4. Розв'яжіть тестові завдання

1. Дайте визначення поняттю «Конфліктність особистості»

- A. завищена зарозумілість людини, її незадоволеність, претензії і необґрунтовані зазіхання до іншої особи або колективу
- B. жорсткий характер, агресивність людини
- C. інтегральна властивість, що відображає частоту вступу у міжособові конфлікти
- D. правильний варіант відповіді відсутній

2. Дайте визначення поняттю «Конфліктна особа»

- A. людина із завищеною самооцінкою, яка виражає постійну тривогу, незадоволеність, претензії і необґрунтовані зазіхання до іншої особи або колективу
- B. людина із жорстким характером і підвищеною агресивністю
- C. людина, яка часто вступає у міжособові конфлікти
- D. егоїстична людина з прагненням до переваги

3. Вкажіть психологічні характеристики, що впливають на конфліктність особистості

- A. темперамент, рівень агресивності, психологічна стійкість, рівень навіюваності, стомлюваність
- B. спрямованість у взаємодії, рівень агресивності, психологічна стійкість, рівень навіюваності, стомлюваність
- C. рівень зазіхань, актуальний емоційний стан, відчуття невизначеності, стійкість настрою, збудливість, ригідність характеру, стиль мислення
- D. рівень навіюваності, стомлюваність

4. Прочитайте визначення та оберіть поняття, що відповідає йому: «Сукупність індивідуальних особливостей особистості, які характеризують динамічну та емоційну сторону поведінки»

- A. рівень агресивності
- B. рівень навіюваності
- C. психологічна стійкість
- D. темперамент

5. Вкажіть тип темпераменту, що характеризується нестримним типом вищої нервової діяльності

- A. холерик
- B. сангвінік
- C. флегматик
- D. меланхолік

6. Прочитайте визначення та оберіть поняття, що відповідає йому: «Людина стилем мислення якої є сухість, дисциплінованість, твердість та упертість»

- A. прагматик
- B. реаліст
- C. аналітик
- D. синтезатор

7. Прочитайте визначення та оберіть поняття, що відповідає йому: «Людина стилем мислення якої є схильність до компромісу і байдужість відносно довгострокових перспектив»

- A. прагматик
- B. реаліст
- C. аналітик
- D. синтезатор

8. Вкажіть соціально-психологічні характеристики, що впливають на конфліктність особистості

- A. Умови діяльності, життєвий досвід, манера поведінки, незадоволеність потреби; можливості релаксації; соціальне оточення; рівень культури; можливості соціального оточення
- B. спрямованість у взаємодії, рівень агресивності, психологічна стійкість, рівень навіюваності, стомлюваність
- C. рівень зазіхань, актуальний емоційний стан, відчуття невизначеності, стійкість настрою, збудливість, негнучкість, ригідність характеру, стиль мислення
- D. соціальні установки і цінності; відношення до опонента; спрямованість у взаємодії; компетентність у спілкуванні; саморегуляція

9. Вкажіть соціальні характеристики, що впливають на конфліктність особистості

- А. Умови діяльності, життєвий досвід, манера поведінки, незадоволеність потреби; можливості релаксації; соціальне оточення; рівень культури; можливості соціального оточення
- В. спрямованість у взаємодії, рівень агресивності, психологічна стійкість, рівень навіюваності, стомлюваність
- С. рівень зазіхань, актуальний емоційний стан, відчуття невизначеності, стійкість настрою, збудливість, ригідність характеру, стиль мислення
- Д. соціальні установки і цінності; відношення до опонента; спрямованість у взаємодії; компетентність у спілкуванні; саморегуляція

10. Продовжити речення: «Індивіди істероїдної спрямованості відрізняються...»

- А. імпульсною поведінкою, активністю у жестах, ініціативою, соціальною адаптивністю, відвертістю
- В. безмежним егоцентризмом, підвищеною оцінкою, нав'язливістю у спілкуванні, умінням втиратися у довіру, роботою нижче своїх можливостей
- С. критиканством не ситуації, результатів або помилок, а особистих якостей опонента
- Д. внутрішньою конфліктністю, недовірливістю, напруженістю, відсутністю партнерської орієнтації та егоцентризмом

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Иванов А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 с.
2. Основи конфліктології : Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. – К. : Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2010. – 222 с.
3. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.
4. Соціальна конфліктологія : підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2015. – 563 с.
5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

Допоміжна

6. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.

7. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. КОНФЛІКТОЛОГІЯ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

Тема 2.1 Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. Вербальна і невербальна комунікації
 2. Складові процесу спілкування
 3. Бар'єри непорозуміння
 4. Вплив стереотипів на конфліктність у процесі спілкування
 5. Конфліктогени спілкування
 6. Резерви спілкування
 7. Сутність діалогу
 8. Сутність процесу слухання
 9. Правила спілкування
 10. Образи та обман, як соціальні форми спілкування
 11. Правила спілкування з конфліктною особою

3. Виконайте практичні завдання

Завдання № 1

Співробітнику, який не відрізняється дисциплінованістю, хоча працює не погано, необхідно їхати оглядати дачу про купівлю, якої він давно мріяв. У нього є дні відпустки, якими він хоче скористатись, але оформити все як слід він не встиг.

Як співробітник повинен побудувати розмову з керівником, щоб отримати можливість реалізувати своє прагнення?

Завдання № 2

Олександр був невротиком. Він вів себе таким чином, немов у весь світ був жорстоким до нього. Весь час займав захисну позицію.

Які бар'єри непорозуміння можна виділити в його міжособистій комунікації?

4. Розв'яжіть тестові завдання

1. Дайте визначення поняттю «Спілкування»

- A. взаємодія між керівником і підлеглим в умовах маркетингової орієнтації
- B. система елементарних актів, які включають ланцюг взаємозв'язаних комунікативних дій
- C. форма діяльності, що здійснюється між людьми як партнерами і приводить до виникнення контакту, що виявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаємопереживанні і взаєморозумінні
- D. зміна або підтримка діяльності людей в певному напрямі

2. Дайте визначення поняттю «Управлінське спілкування»

- A. взаємодія між керівником і підлеглим в умовах маркетингової орієнтації
- B. система елементарних актів, які включають ланцюг взаємозв'язаних комунікативних дій
- C. форма діяльності, що здійснюється між людьми як партнерами і приводить до виникнення контакту, що виявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаємопереживанні і взаєморозумінні
- D. зміна або підтримка діяльності людей в певному напрямі

3. Вкажіть цілі вступу керівника в управлінське спілкування з підлеглими

- A. передача розпорядження; задоволення особистих комунікаційних інтересів; оцінка виконання завдання підлеглим
- B. передача розпорядження, рекомендація; отримання контрольної інформації від підлеглого про виконання завдання; оцінка виконання завдання підлеглим
- C. рекомендація підлеглим; отримання контрольної інформації від підлеглого про виконання завдання
- D. правильний варіант відповіді відсутній

4. Дайте визначення поняттю «Зміст спілкування»

- A. інформація, яка передається
- B. спосіб інформування опонента
- C. те, за допомогою чого і передається інформація
- D. те, заради чого людина проявляє даний вид активності

5. Дайте визначення поняттю «Мова» у конфліктології

- A. канал інформації
- B. мета спілкування
- C. зміст спілкування
- D. засіб спілкування

6. Вкажіть етапи процесу спілкування

- A. встановлення контакту; орієнтація у ситуації; обговорення питання, проблеми; ухвалення рішень; вихід з контакту
- B. встановлення контакту; комунікація; обговорення питання, проблеми і варіантів вирішення проблеми; вихід з контакту
- C. встановлення контакту; обговорення питання, проблеми; ухвалення рішень; продовження контакту
- D. ваш варіант відповіді

7. Вкажіть структурні елементи спілкування

- A. комунікації, інформації, обміну
- B. інформації, обміну, сприйняття
- C. комунікації, інформації, взаємодії
- D. комунікації, інформації, соціальної перцепції

8. Вкажіть суть контактної функції спілкування

- A. розумінні партнерами один одного
- B. прийомі і передачі інформації, обміні думками, поглядами, рішеннями
- C. встановленні контакту як стану взаємної готовності до прийому і передачі інформації
- D. стимуляції активності партнера до спілкування, підтримки його у невиконанні тих або інших дій

9. Продовжити речення: «Спонування як функція спілкування полягає у...»

- A. розумінні партнерами один одного
- B. прийомі і передачі інформації, обміні думками, поглядами, рішеннями
- C. встановленні контакту як стану взаємної готовності до прийому і передачі інформації
- D. стимуляції активності партнера до спілкування, підтримки його у невиконанні тих або інших дій

10. Продовжити речення: «Інформаційний обмін як функція спілкування полягає у...»

- A. розумінні партнерами один одного
- B. прийомі і передачі інформації, обміні думками, поглядами, рішеннями
- C. встановленні контакту як стану взаємної готовності до прийому і передачі інформації
- D. стимуляції активності партнера до спілкування, підтримки його у невиконанні тих або інших дій

Тема 2.2 Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Особливості організаційного конфлікту
2. Сутність трудових конфліктів
3. Умови управління конфліктом
4. Діагностика і прогнозування конфліктів
5. Карта конфлікту
6. Різновиди профілактики конфліктів
7. Заходи попередження і профілактики конфліктів
8. Методи підтримки і розвитку співпраці
9. Соціальне партнерство
10. Стратегії завершення конфлікту
11. Варіанти вирішення конфліктів
12. Стратегії вирішення конфліктів: сутність, методика визначення
13. Прямі (відкриті) методи вирішення конфліктів

3. *Виконайте практичні завдання*

Завдання № 1

Н.В. в очах деяких співробітників бачить вакуум. Таких робітників і санкції не дуже засмучують, і премії не особливо радують. З такими підлеглими не цікаво працювати, перспективи співпраці не захоплюють.

Який вихід з такої ситуації може знайти Н.В.? обґрунтуйте відповідь.

Завдання № 2

Часто відбувається розходження у думках. Це може призвести до конфлікту. Керівник говорить: «Я незадоволений результатами роботи». Підлеглий: «Чому? Я добро виконав свою роботу».

Що необхідно для попередження конфлікту, який породжений розходженням в думках? Відповідь обґрунтуйте.

4. *Розв'яжіть тестові завдання*

1. Продовжити речення: «Організаційно-технологічна система у процесі виробничої життєдіяльності людини включає...»

- А. процеси розробки і реалізації кадрової політики на підприємстві
- В. рух всіх видів ресурсів та економічні результати господарської діяльності підприємства
- С. процеси організації діяльності і сукупність всіх основних (допоміжних) технологічних процесів підприємства, послідовне та

якісне виконання яких забезпечить нормальний процес виробництва і реалізації продукції

D. правильний варіант відповіді відсутній

2. Дайте визначення поняттю «Організаційний конфлікт»

- A. зіткнення протилежно-спрямованих дій учасників конфлікту, викликане розбіжністю інтересів, норм поведінки і ціннісних орієнтацій, які виникають унаслідок неспівпадіння формальних починань і реальної поведінки членів колективу
- B. зіткнення інтересів і думок, оцінок між представниками різних груп з приводу трудових відносин
- C. зіткнення між людьми у процесі їх спілкування і спільній діяльності
- D. зіткнення протилежно-спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок суб'єктів взаємодії

3. Вкажіть умови появи організаційних конфліктів

- A. неконкретність вимог, що пред'являються до працівника
- B. існуючі функціональні обов'язки
- C. прояви егоїзму
- D. ігнорування вимог, що пред'являються працівникові з боку організації

4. Вкажіть аспекти через які виконується інформативна функція організаційного конфлікту

- A. сигналізуючий і зондуєчий аспекти
- B. сигналізуючий і комунікативний аспекти
- C. сигналізуючий і регулюєчий аспекти
- D. комунікативний і регулюєчий аспекти

5. прочитайте визначення та оберіть поняття, що відповідає йому: «Функція організаційного конфлікту, що передбачає групоутворення, встановлення і підтримку нормативних, фізичних меж групи»

- A. інформаційна
- B. інтеграційна
- C. інноваційна
- D. рольова

6. Прочитайте визначення та оберіть поняття, що відповідає йому: «Функція організаційного конфлікту, що дозволяє подолати перешкоди на шляху економічного, соціального або духовного розвитку колективу»

- A. інформаційна
- B. інтеграційна
- C. інноваційна
- D. рольова

7. Прочитайте текст та оберіть приклад конфлікту, що відповідає йому:
«Конфлікт між авторитарним стилем управління керівника підприємства і прагненням деяких підлеглих до ініціативи - це приклад...»

- A. конфлікту із зовнішнім середовищем
- B. внутрішнього міжіндивідуального конфлікту
- C. внутрішнього міжгрупового конфлікту
- D. внутрішньо-групового конфлікту

8. Вкажіть прикладом чого є суперництво сторін через кар'єрні цілі

- A. конфлікту із зовнішнім середовищем
- B. внутрішнього міжіндивідуального конфлікту
- C. внутрішнього міжгрупового конфлікту
- D. внутрішнього групового конфлікту

9. Вкажіть прикладом чого є конфлікт між співвласниками підприємства

- A. конфлікту із зовнішнім середовищем
- B. внутрішнього міжіндивідуального конфлікту
- C. внутрішнього міжгрупового конфлікту
- D. внутрішньо-групового конфлікту

10. Продовжити речення: «Розбіжності між керівником підприємства і конкурентами відносяться до...»

- A. конфліктів із зовнішнім середовищем
- B. внутрішніх міжіндивідуальних конфліктів
- C. внутрішніх міжгрупових конфліктів
- D. внутрішньо-групових конфліктів

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Основи конфліктології : Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. – К. : Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2010. – 222 с.
2. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. – 284 с.
3. Соціальна конфліктологія : підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2015. – 563 с.
4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

Допоміжна

5. Атоян А.Д. Конфликтология [Текст]: Конспект лекций. – М.: Приор-издат, 2010. – 64 с.
6. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.
7. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.
8. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

Тема 2.3 Конфліктність в системі «Керівник-колектив» та шляхи управління нею

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*
2. *Самостійно опрацюйте питання:*
 1. Позитивні і негативні якості керівника у зоні конфлікту
 2. Причини загострення конфлікту між керівником і підлеглими
 3. Особові причини конфліктів за вертикаллю
 4. Прийоми попередження конфліктів при використанні потенціалу колективного інтелекту
 5. Особливості соціально-психологічного клімату
 6. Контроль, як засіб попередження конфліктів
 7. Виконавча та управлінська відповідальність
 8. Схеми постійного самоконтролю у конфлікті
 9. Причини інноваційних конфліктів
 10. Підготовка колективу до впровадження нововведень

3. Виконайте практичні завдання

Завдання № 1

Соціально-психологічний клімат відображає відношення, що склались у колективі, характер ділового спілкування, відношення до важливих подій у житті.

Визначте основні чинники, які впливають на стан соціально-психологічного клімату у Вашому колективі. Охарактеризуйте особливості соціально-психологічного клімату.

Завдання № 2

Керівник «А» до роботи ставиться відповідально і чесно. Але не може добитись контакту з підлеглими. Робочий день проходить на нервах і у напрузі. Які якості керівника можуть впливати на виникнення напруги між ним і підлеглими? З чого необхідно почати роботу над собою керівнику «А», щоб добитись успіху?

4. Розв'яжіть тестові завдання

1. Вкажіть якості менеджера, що сприяють вибору тактично-вірної поведінки у зоні конфлікту

- А. здібність до організації трудового процесу, компетентність у рішенні задач підрозділу
- В. висока культура поведінки, знання і навички в області етики ділових відносин
- С. порядність, зарозумілість, замкнутість
- Д. не має правильного варіанту відповіді

2. Вкажіть тип „важких керівників”, що бажає за будь-яку ціну контролювати людей

- А. «задавака»
- В. «повільний бос»
- С. «боєць»
- Д. «лестивець»

3. Вкажіть тип «важкого керівника» для якого помста є знаряддям досягнення справедливості

- А. «задавака»
- В. «повільний бос»
- С. «боєць»
- Д. «лестивець»

4. Вкажіть тип «важкого керівника», що говорить людям те, що вони хочуть чути

- А. «задавака»
- В. «повільний бос»
- С. «боєць»
- Д. «лестивець»

5. Вкажіть тип „важкого керівника”, що звинувачує інших, не любить працювати у групах

- А. «лінивонець»
- В. «інтроверт»
- С. «всезнайка»
- Д. «песиміст»

6. Вкажіть помилку якої допускається керівник, коли згадує під час конфлікту інші спірні події, які не мають з даною темою нічого спільного

- А. неконкретність
- В. непродуктивне спілкування
- С. узагальненість
- Д. відгородження

7. Продовжити речення: «Якщо керівник не помічає своїх підлеглих, не зважає на їх думку, то існують...»

- А. недоліки в індивідуальному стилі керівництва
- В. порушення єдності суспільних та особистих інтересів
- С. неритмічність і нестабільність режиму праці
- Д. порушення норм законодавства

8. Вкажіть причину конфлікту «за вертикаллю», яку ілюструє наступна ситуація - одна із сторін не приймає норм і принципів іншої сторони, але про це не говорить відкрито і не добивається зміни положення, що склалося

- А. недоліки в індивідуальному стилі керівництва
- В. порушення єдності суспільних та особистих інтересів
- С. неритмічність і нестабільність режиму праці
- Д. ігнорування норм законодавства

9. Продовжити речення: «Відсутність пауз для відпочинку, які приводять до передчасного стомлення, - це результат...»

- А. недоліків в індивідуальному стилі керівництва
- В. порушення єдності суспільних та особистих інтересів
- С. неритмічності і нестабільності режиму праці
- Д. ігнорування норм законодавства

10. Вкажіть управлінські причини конфлікту «за вертикаллю»

- А. грубість
- В. вибір начальником неефективного стилю керівництва
- С. підвищена агресивність

зайва опіка і контроль підлеглих з боку керівництва4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Иванов А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 с.
2. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.

3. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. – 284 с.
4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

Допоміжна

5. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.
6. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.
7. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

Тема 2.4 Кадровий менеджмент як джерело конфліктів

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Роль управління персоналом у зниженні конфліктності
2. Характеристика функціональних підсистем управління персоналом організації
3. Найменш конфліктні способи оцінки
4. Складові трудової дисципліни
5. Сутність самодисципліни
6. Заходи зниження плинності кадрів
7. Категорії стимулювання
8. Сутність переконання
9. Критика: сутність і класифікація
10. Сутність самокритики

3. *Виконайте практичні завдання*

Завдання № 1

У відділ прийшов новий фахівець. Колектив прийняв його негостинно. Співробітникам він здався амбітним, пафосним і недружнім. Вони уникають його і навіть жартують над ним. Новачок замкнувся у собі, хоча у попередньому колективі він користувався повагою і його вважали авторитетною людиною.

Дайте аналіз ситуації, що склалась. Що необхідно зробити керівнику даного колективу? Як зміниться самооцінка співробітника-новачка? Запропонуйте лінію поведінки для нього. Відповідь обґрунтуйте.

Завдання № 2

Якщо якась сторона конфлікту відчуває свою правоту, то позиція цієї сторони посилюється, а її активність – підвищується. Два співробітника пропустили нараду, щоб укласти договір з постачальником. Наступного ранку керівник відділу довго сварив цих співробітників. Не відчуваючи своєї провини, вони звернулись до директора підприємства.

Чи порушили співробітники трудову дисципліну? Що необхідно зробити керівнику у такій ситуації? Обґрунтуйте відповідь.

4. Розв'яжіть тестові завдання

1. Вкажіть функції, які повинна виконувати служба управління персоналом у контексті конфліктології

- A. соціально-психологічну діагностику, аналіз і регулювання стресових взаємин
- B. соціально-психологічну діагностику, аналіз і регулювання групових та особистих взаємин
- C. управління виробничими і соціальними конфліктами й стресами
- D. правильний варіант відповіді відсутній

2. Продовжити речення: «Первинна адаптація членів колективу до нових вимог та умов праці полягає у...»

- A. пристосуванні робітників після зміни об'єкту діяльності
- B. пристосуванні робітників після зміни посади
- C. пристосуванні молодих співробітників, що не мають досвіду роботи
- D. правильний варіант відповіді відсутній

3. Продовжити речення: «Спосіб оцінки «результат діяльності» - «ідеал» полягає у порівнянні...»

- A. результатів діяльності зі ступенем досягнення її мети
- B. результатів діяльності з вимогами до даної діяльності
- C. результатів діяльності з можливим бажаним положенням справ
- D. результатів діяльності з положенням справ на початку процесу виконання даної роботи

4. Вкажіть спосіб оцінки, що вважається виправданим при оцінці лідируючих співробітників та визначенні їх перспектив

- A. «результат діяльності» - «мета»
- B. «результат діяльності» - «початок»
- C. «результат діяльності» - «ідеал»
- D. «результат діяльності» - «норма»

5. Дайте визначення поняттю «Дисципліна»

- А. найважливіший елемент системи суспільної організації роботи, що виражає діалектичну єдність економічної, соціальної і духовної сторін, які знаходяться у тісному взаємозв'язку
- В. упорядкована форма міжособових відносин, при якій загальна діяльність дає позитивний кінцевий результат при мінімізованих витратах роботи
- С. соціальна категорія, яка визначає правила поведінки членів суспільства і відображає традиції, звичаї, правила моралі і норми поведінки, які у ньому склалися
- Д. взаємні обов'язки і правила, які контролюються спеціальними державними органами

6. Дайте визначення поняттю «Трудова дисципліна»

- А. найважливіший елемент системи суспільної організації роботи, що виражає діалектичну єдність економічної, соціальної і духовної сторін, які знаходяться у тісному взаємозв'язку
- В. упорядкована форма міжособових відносин, при якій загальна діяльність дає позитивний кінцевий результат при мінімізованих витратах роботи
- С. соціальна категорія, яка визначає правила поведінки членів суспільства і відображає традиції, звичаї, правила моралі і норми поведінки, які у ньому склалися
- Д. взаємні обов'язки і правила, які контролюються спеціальними державними органами

7. Вкажіть структурні елементи трудової дисципліни

- А. службовий, технологічний, виробничий аспекти
- В. економічний, навчальний, виробничий аспекти
- С. транспортний, фінансовий, договірний аспекти
- Д. плановий, профспілковий, службовий аспекти

8. Вкажіть види дисциплінарних відносин

- А. діагональними і прямими
- В. прямими і зворотними
- С. горизонтальними і вертикальними
- Д. планові, службові

9. Вкажіть мотиви, що впливають на плинність кадрів

- А. професійно-кваліфікаційні, особові, економічні
- В. професійно-кваліфікаційні, особові, організація праці
- С. задоволеність матеріальними благами, відносини у колективі
- Д. рівень заробітної платні

10. Вкажіть групу заходів зниження плинності кадрів, що впливає на поліпшення умов праці

- А. техніко-економічні
- В. культурно-побутові
- С. організаційні
- Д. соціально-психологічні

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Иванов А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 с.
2. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. [для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України] / Г. І. Луцишин ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львів. політехніка". – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2015. – 200 с.
3. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.
4. Соціальна конфліктологія : підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2015. – 563 с.

Допоміжна

5. Атоян А.Д. Конфликтология [Текст]: Конспект лекций. – М.: Приориздат, 2010. – 64 с.
6. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.
7. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.
8. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3. ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТОЛОГІЇ У ТУРИЗМІ

Тема 3.1 Потенційна конфліктність у невиробничій сфері

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Сутність компромісу
2. Сутність і зміст консенсусу
3. Умови проведення переговорів
4. Типи переговорів
5. Суть претензій і зазіхань
6. Стилi ведення переговорів
7. Прийоми переконання партнерів
8. Схеми принципових переговорів
9. Технології переговорів
10. Дії помічника і спостерігача у вирішенні конфліктів

3. *Виконайте практичні завдання*

Завдання № 1

Ви ведете переговори. Ваш партнер займає позицію, яка безумовно помилкова, з Вашого погляду, і неприйнятна для рішення даної проблеми.

Розробіть рекомендації для переконання опонента. Які тактичні прийоми можна використовувати при переговорах?

Завдання № 2

На переговорах замість того, щоб висувати конкретні пропозиції, опонент посиляється на Ваші колишні промахи, що мали місце кілька місяців тому.

Яким чином Ви будете діяти у даній ситуації?

4. *Розв'яжіть тестові завдання*

1. Вкажіть аспекти, що виявляють особливості роботи у невиробничій сфері

- A. результат - послуга; вплив вірогідних чинників і спілкування
- B. потрібний характер; економічна відповідальність; вплив інформаційних, економічних, часових чинників
- C. подвійний характер; матеріальна відповідальність
- D. психологічний

2. Визначте особливості спілкування у торгівлі

- A. відособленість; протилежна спрямованість інтересів; низький рівень взаємної значущості; об'єктивна однорідність; неперсоніфікованість; низький рівень взаємної довіри; певна незалежність
- B. епізодичність; протилежна спрямованість інтересів; низький рівень взаємної значущості
- C. відособленість; протилежна спрямованість інтересів; низький рівень взаємної значущості; суб'єктивна неоднорідність; неперсоніфікованість; низький рівень взаємної довіри; певна

примусовість

D. епізодичність; протилежна спрямованість інтересів

3. Прочитайте текст та вкажіть який вид компромісу використовується: « Керівництво підприємства прийняло рішення підвищити заробітну платню своїм працівникам з метою їх утримання, оскільки, фірма-конкурент почала їх переманювати»

- A. добровільний
- B. вимушений
- C. компроміс відсутній
- D. комбінований

4. Вкажіть вид компромісу до якого слід удатися керівництву підприємства при обговоренні з пріоритетним постачальником умов та об'ємів закупівлі

- A. добровільного
- B. вимушеного
- C. компроміс не потрібен
- D. комбінованого

5. Вкажіть вид компромісу, що досягається на основі угоди з певних питань і відповідає певній частині інтересів всіх взаємодіючих сил

- A. добровільні
- B. вимушені
- C. компроміс відсутній
- D. комбіновані

6. Вкажіть компроміси, які нав'язуються обставинами, що склалися

- A. добровільні
- B. вимушені
- C. компроміс відсутній
- D. комбіновані

7. Вкажіть метод вирішення конфліктів, що виражається якісно і кількісно

- A. консенсус
- B. компроміс
- C. переконання
- D. переговори

8. Вкажіть умови, що сприяють проведенню переговорів

- A. відсутність значної відмінності у можливостях конфліктуючих сторін; участь осіб, які мають повноваження ухвалювати управлінські рішення
- B. володіння необхідною інформацією; ескалація конфлікту
- C. взаємозалежність конфліктуючих сторін; відповідність стадії розвитку конфлікту
- D. фуршет, виїзд на природу

9. Вкажіть етапи розвитку конфлікту на якому недоцільно проводити переговори

- А. суперництво, ворожість
- В. агресивність, ескалація конфлікту
- С. інцидент
- Д. напруга, незгода, конфліктна ситуація

10. Вкажіть етап розвитку конфлікту на якому доцільно проводити переговори

- А. суперництво, ворожість
- В. агресивність, ескалація конфлікту
- С. напруга, незгода, конфліктна ситуація
- Д. інцидент

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Иванов А.А. Негативистская конфликтология: Учебное пособие / А.А. Иванов. - М.: Флинта, 2015. - 304 с.
2. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.
3. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. – 284 с.
4. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

Допоміжна

5. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.
6. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.
7. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.
8. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

Тема 3.2 Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів

Методи контролю: усне та письмове опитування, письмове індивідуальне тестування, заслуховування доповідей, оцінювання доповіді

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацювати конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на практичному занятті*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Поведінка людини з завищеною і заниженою самооцінкою
2. Дисфункціональні (руйнуючі) наслідки конфліктів
3. Сутність стресу
4. Фізіологічні ознаки стресу
5. Психологічні ознаки стресу
6. Організаційні чинники стресу
7. Методи управління собою у стресових ситуаціях
8. Стадії динаміки стресів
9. Підходи керівника щодо подолання стресу підлеглого
10. Методи нейтралізації стресів

3. *Виконайте практичні завдання*

Завдання № 1

Якщо у житті людини відбулись такі зміни, як: весілля, пониження у посаді, зниження зацікавленості до роботи, вимушений переїзд, смерть близької людини, виникнення проблем у сім'ї, то в неї виникає стресовий стан.

Визначить причини стресу. До якої групи вони відносяться? Розробіть заходи для зниження негативних наслідків стресового стану.

Завдання № 2

У новому підприємстві Ви почали роботу як начальник відділу, однак Ваші підлеглі очікували на цьому місці побачити іншу людину і Ваше призначення сприйняли негативно. Морально-психологічний клімат у відділі є несприятливим: коли Ви заходите в кімнату, усі відразу умовкають, Ваші доручення виконують з небажанням. Яким чином Ви будете діяти у даній ситуації? Які можливі наслідки даного конфлікту?

4. *Розв'яжіть тестові завдання*

1. Вкажіть психологічні вимоги, що висуваються до кандидатури менеджера
 - А. швидкість реакції; ділові якості; стиль управління; мотивація праці; приваблива зовнішність
 - В. швидкість реакції; ділові якості; стиль управління; мотивація праці; орієнтовні цінності
 - С. сильна воля; організаторські здібності

D. мотивація праці; орієнтовні цінності

2. Вкажіть вид стратегії, яку обирає людина із заниженою самооцінкою у конфлікті

- A. наступальну
- B. оборонну
- C. комбіновану
- D. конфронтації

3. Вкажіть який результат конфліктів найчастіше досягають люди із заниженою самооцінкою

- A. «безрозсудні» компроміси
- B. «розумні» компроміси
- C. виграш
- D. відстоювання своїх позицій

4. Вкажіть яке відношення до поразки у конфлікті, характерне для людини із завищеною самооцінкою

- A. гостро емоційна реакція, схильність перекладати провину за поразку у конфлікті на обставини або на інших учасників
- B. паніка, відчуття провини за поразку
- C. нездатність конструктивного аналізу власної поведінки
- D. ваш варіант відповіді

5. Дайте визначення поняттю «Стрес»

- A. сильний прояв емоцій, які викликають комплексну фізіологічну реакцію, стан душевного і поведінкового розладу, пов'язаного з нездатністю особи оптимально діяти у відповідних ситуаціях
- B. психічний стан агресивності, незадоволеності особи і переживання невдач, що викликані непередбаченими труднощами на шляху до досягнення мети
- C. неспецифічна реакція організму на ситуацію, яка вимагає більшої або меншої функціональної перебудови організму, відповідної адаптації
- D. психологічний стан обумовлений природними факторами

6. Вкажіть ознаки стресів

- A. психологічні та інформаційні
- B. фізіологічні, соціальні і психологічні
- C. фізіологічні і психологічні
- D. психологічні і комунікаційні

7. Вкажіть фактори, що обумовлюють почуття неспокою працівника щодо своєї цінності і положення у соціальній системі організації

- A. „перевантаження” або „недовантаження” працівника
- B. конфлікт ролей

- C. поганими умовами праці
- D. невизначеністю ролей

8. Вкажіть чинник групи організаційних причин стресів, що характеризується порушенням принципу єдинокерівництва

- A. «перевантаження або недовантаження працівників»
- B. «конфлікт ролей»
- C. «погані умови роботи»
- D. «невизначеність ролей»

9. Вкажіть організаційну причину стресу у працівника, за умови коли керівник підприємства віддає ухильні і невизначені вказівки підлеглому, що сприяє виникненню стресу

- A. «перевантаження або недовантаження працівників»
- B. «конфлікт ролей»
- C. «погані умови роботи»
- D. «невизначеність ролей»

10. Вкажіть стадії динаміки стресу

- A. виникнення напруженості, наростання напруженості, внутрішній стрес і зниження внутрішньої напруженості
- B. наростання напруженості, внутрішній стрес і зниження внутрішньої напруженості
- C. виникнення, зростання, зникнення стресу
- D. внутрішній стрес і зниження внутрішньої напруженості

4. Підготуйтеся до письмового опитування

5. Підготуйте доповідь та її презентацію

Список рекомендованої літератури

Основна

1. Основи конфліктології : Навч. посіб. для студ. ВНЗ / А. М. Гірник. – К. : Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2010. – 222 с.
2. Ратников В.П. Конфликтология / В.П. Ратников. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 543 с.
3. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016. – 284 с.
4. Соціальна конфліктологія : підручник / Л. Й. Гуменюк; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів, 2015. – 563 с.
5. Шарков Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

Допоміжна

6. Волков Б.С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособие / Б.С.Волков, Н.В.Волкова, изд 2-е. М.: Академический Проект; Альма Матер, 2010. – 416 с.
7. Волков Б.С., Волкова Н. В. Конфліктологія: навчальний посібник для студентів ВНЗ / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Вид. 4-е испр, і до. – М: Академічний проект, 2010. – 231 с.
8. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфліктологія / В.А. Светлов, В.А. Семенов. – СПб.: Пітер. – 2011. – 231 с.
9. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. пос. / Л.І. Скібіцька. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.

СЛОВНИК

Арбітр – володіє значними повноваженнями, вивчає конфлікт, обговорює його з учасниками, а потім виносить остаточне рішення, яке обов'язкове для виконання. Проте сторони можуть не згодитися з рішенням та оскаржити його в інстанціях, що стоять вище.

Безневинні брехуни – люди, які "замітають сліди", багато обманюють так, що неможливо зрозуміти, у що вірити, а в що ні.

Вербальна комунікація - знакова система, використовується мова.

Вічні песимісти – особи, які завжди й у всьому передбачають невдачі.

Внутрішні конфлікти - конфлікти, що виникають у рамках організації (підприємства) і вирішуються, як правило, через існуючі нормативи та угоди, тобто так звані правила гри, прийняті на певному рівні і між зацікавленими сторонами.

Внутрішньо-груповий організаційний конфлікт – це розбіжність між співробітниками, що змагаються, усередині підрозділу або між керівниками.

Всезнайки – особи, які рахують себе вище за інших, уявна перевага яких доповнюється свідомістю власної важливості.

Групи підтримки - це окремі індивіди або групи осіб, які активними діями або тільки своєю присутністю, мовчазною підтримкою можуть корінним чином впливати на розвиток конфлікту, його результат.

Деструктивне маніпулювання як комунікативний засіб - дії опонента, які направлені на досягнення своїх цілей у збиток іншої конфліктуючої особистості, підсилюють агресію суб'єкта конфлікту, і конфлікт знову проходить по замкнутому колу, динамічно деструктивно розвиваючись.

Джерело конфліктів – це суперечності, що виникають на виробничій, внутрішньо-особовій основі.

Динаміка розвитку конфлікту - це раптова або поступова зміна відносин між взаємодіючими учасниками, яка залежить від специфіки їх міжособових відносин, характерологічних особливостей учасників і значущості переслідуваних ними цілей з урахуванням впливаючих на них чинників дійсності.

Діалог – це реальна одиниця комунікативної діяльності.

Діяльний інцидент – привід для оголошення конфронтаційних дій через розходження інтересів, ціннісних орієнтацій.

Екстраверсія – індивід зосереджує свої інтереси на зовнішньому світі, зовнішніх об'єктах, іноді, унаслідок зменшення особової значущості.

Емоції – це психічне віддзеркалення у формі безпосереднього упередженого переживання життєвого сенсу явищ і ситуацій, який обумовлений відношенням їх об'єктивних властивостей до потреб суб'єкта.

Емпатія – здатність розуміти емоційний стан іншої людини.

Ескалація – прогресуючий у часі розвиток конфлікту, загострення протистояння, при якому подальші руйнівні дії опонентів один проти одного вищі за інтенсивністю, ніж попередні.

Зазіхання формулює у собі заявку на зміну або збереження певного положення.

Засоби – те, за допомогою чого передається інформація (різні знакові системи, перш за все мова, а також оптико-кінетична система знаків, паралінгвістичні та екстралінгвістичні системи, система організації простору, часу комунікації і система «контакту очима»).

Зміст спілкування – це та інформація, яка передається.

Ініціатор конфлікту – це сторона, яка першої почала конфліктні дії.

Інновації – це цільова зміна, спрямована на вдосконалення і створення якого-небудь нового (саме для даної організації) продукту, технології, організаційної форми управління та ін.

Інтроверсія – характеризується фіксацією уваги особистості на своїх власних інтересах, на власному внутрішньому світі.

Інформаційна дія правової норми – це норма, яка пропонує індивідууму варіанти поведінки, що схвалені державою і попереджає про наслідки того або іншого вчинку.

Інформаційні конфліктні чинники – обставини, що приводять до конфлікту і пов'язані з неприйнятністю інформації для однієї із сторін.

Інформаційний інцидент – подія, що допомогла усвідомити суб'єктам відмінність своїх інтересів.

Інцидент – дія або сукупність дій учасників конфліктної ситуації, що провокують різке загострення суперечності і початок боротьби між учасниками.

Інцидент – зовнішня, іноді формальна подія, що надає руху конфліктуючим сторонам. Інцидент – це є активна, діяльна частина конфлікту.

Інші учасники конфліктів – суб'єкти, які епізодично впливають на хід і результати конфлікту (підбурювачі та організатори).

Картографія конфлікту – структурний аналіз конфлікту, що є наочним віддзеркаленням основних структурних елементів конфлікту.

Колектив – вища форма соціальної групи, в якій об'єднані два основні компоненти: матеріальний (люди) і духовний (спрямованість людей, їх думки, переживання та інше).

Колективний трудовий договір – правовий акт, що регулює трудові, соціально-економічні та професійні відносини між роботодавцем та працівниками на підприємстві.

Колективний трудовий конфлікт – неврегульовані розбіжності між працівниками і працедавцями з приводу встановлення і зміни умов праці (включаючи заробітну платню), підписання, зміни і виконання колективних договорів, угод з питань соціально-трудова відносин.

Компроміс (від лат. *compromissum*) – угода на основі взаємних поступок.

Консенсус (від лат. *consedo*) – форма вираження згоди з аргументами супротивника у суперечці.

Конструктивне маніпулювання - комунікативна (вербальна або невербальна) система дій і взаємодій, яка спрямована на досягнення загальних цілей без збитку інтересів інших людей.

Конфлікт – виникнення суперечностей, зіткнення протилежних інтересів, які важко вирішити, на ґрунті суперництва, відсутності взаєморозуміння з різних питань, пов'язаних з гострими емоційними переживаннями.

Конфлікт в управлінні – це універсальний спосіб взаємодії складних систем, подолання суперечностей та обмежень у будь-якій сфері, де здійснюються контакти між окремими людьми та їх співтовариствами.

Конфлікт із зовнішнім середовищем – це конфлікт керівників і власників підприємств з конкурентами, клієнтами, постачальниками, власною профспілкою та інше.

Конфлікт у сучасному розумінні – це надзвичайно багатоліке

і багатобічне явище, одночасно позитивне і негативне, що розвиває і руйнує, і відображає у всьому різноманітті справжню діалектику життя.

Конфліктна особистість – це людина із завищеною зарозумілістю, яка виражає постійну тривогу, незадоволеність, претензії і необґрунтовані зазіхання до іншої особи або колективу.

Конфліктна ситуація – це ситуація прихованого або відкритого протистояння двох або більш сторін-учасниць, кожна з яких має свої цілі, мотиви, засоби або способи рішення проблеми, що особисто значущі для кожного її учасника.

Конфліктна ситуація у міжособовій взаємодії – це конкретне втілення у ситуації взаємодії „обличчям до обличчя” конфліктного стану системи діадичних відносин, сприйнятого або усвідомленого як таке, принаймні, одним з учасників цих відносин.

Конфліктні відносини – спосіб (процес) взаємодії, що характеризується неспівпаданням або незнанням, нерозумінням цілей, потреб, інтересів партнера.

Конфліктні стосунки – форма і зміст взаємодії між суб'єктами та застосованих ними заходів для завершення конфлікту.

Конфліктність особистості – це її інтегральна властивість, що відображає частоту вступу у міжособові конфлікти.

Конфліктоген – це слова, дії (або бездіяльність), поведінкові акти або поведінка у цілому, які можуть привести до конфлікту.

Конфліктологія (від лат. *conflictus* – зіткнення, грец. *logos* – навчання, наука) – це наука, яка досліджує об'єктивну реальність людського буття у зміні і розвитку.

Критика – це форма контролю та оцінки дій, які не відповідають вимогам, що пред'являються колективом до кожної особи.

Латентний період конфлікту (прихований) – це відрізок часу, на якому суб'єкти конфлікту ще не взялися до конкретних дій, спрямованих один проти одного, але у думках вже почали підготовку до цих дій, при цьому обидві сторони, при обдумуванні положення, що склалося, будують плани своїх майбутніх дій.

Лідер – член групи, що самостійно висувається на роль неформального керівника в умовах визначеної, досить значущої ситуації, щоб забезпечити ефективну організацію загальної діяльності людей.

Лідерство – це прояв соціальної активності членів групи колективу.

Максималісти – м люди, які хочуть чогось прямо зараз, хоча у цьому немає особливої необхідності.

Маніпулювання – це приховані або явні дії конфліктуючої особистості, направлені на суб'єкт відносин з метою досягнення певного результату, значущого для особистості.

Маніпуляція – використання прийомів введення учасників конфлікту у стан хвилювання, деякої заплутаності, створення ефекту несподіванки та інше.

Мета спілкування - це те, заради чого людина проявляє даний вид активності (спонукання до певних дій).

Навмисний обман – це спотворене представлення фактів, повноважень або намірів.

Напівконфліктна діада - опоненти, які негативно відносяться один до одного, або які частково негативно відносяться, тобто працівник відноситься до колеги негативно/позитивно, але останній не сприймає його відношення таким.

Невербальна комунікація – використання при передачі інформації різних немовних знакових систем.

Неефективні комунікації – це неправильна передача інформації, внаслідок чого вона спотворюється.

Об'єкт конфлікту - це конкретна матеріальна або духовна цінність, до володіння або користування якої прагнуть конфліктуючі сторони.

Організаційний конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих дій учасників конфлікту, викликане розбіжністю інтересів, норм поведінки і ціннісних орієнтацій, яке виникає внаслідок неспівпадань формальних організаційних розпочинань і реальної поведінки членів колективу.

Основні учасники конфлікту - це ті суб'єкти конфлікту, які безпосередньо здійснюють активні (наступальні або захисні) дії один проти одного.

Переговори – широкий аспект спілкування, що охоплює багато сфер діяльності індивіда.

Передконфліктна стадія – це є період, під час якого конфліктуючі сторони оцінюють свої ресурси, перш ніж зважитися на агресивні дії чи відступ.

Підбурювач - це особа, організація або держава, що підштовхує іншого учасника до конфлікту.

Плильність кадрів – це сукупність звільнень працівників за власним бажанням, прогули та інші порушення трудової дисципліни.

Поведінкові конфліктні чинники – недоречність, грубість, егоїстичність, непередбачуваність та інші характеристики поведінки, що відторгаються однією із сторін.

Предмет конфлікту – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфлікту, те протиріччя, через вирішення якого сторони вступають у протиставлення.

Претензії – вимоги до дій опонента у відношенні до даної ситуації.

Примусова дія правової норми – це норма, яка володіє силою тиску (примушення) відносно тих, хто ігнорує її вимоги.

Прогноз – це вказівка з певною вірогідністю місця та часу виникнення конфлікту, який базується на психологічному діагнозі всіх компонентів конфлікту.

Профілактика конфліктів в організації – це сукупність напрямків, методів управління організацією, які зменшують ймовірність виникнення конфліктів.

Психологічний клімат – емоційний настрій колективу, який відображає відносини, які склалися між його членами

Психологічні ознаки стресів – дратівливість, втрата апетиту, депресія, знижений інтерес до міжособових і сексуальних відносин.

Ранг опонента – це рівень можливостей опонента з реалізації своїх цілей у конфлікті, «сила», що виражається у складності і впливовості його структури і зв'язків: фізичні, соціальні, матеріальні та інтелектуальні можливості, знання, навички та уміння, соціальний досвід конфліктної взаємодії, широта соціальних зв'язків, масштаби суспільної і групової підтримки.

Ригідність – здатність переносити поведінку, що суперечить власним принципам і ціннісним критеріям.

Робоче місце - це місце для виконання сукупності функцій і засобів, достатніх для досягнення мети.

Самодисципліна – це форма глибокого усвідомлення необхідних загальних дій для досягнення кінцевого позитивного результату виконання установок, правових і моральних норм поведінки людини у суспільстві, на основі глибокого засвоєння усвідомленої внутрішньої необхідності кожного діяти тільки так, як

цього вимагають суспільні зв'язки, всупереч особистим інтересам, та є елементом альтруїстичної поведінки.

Самокритика – це критика недоліків власної роботи, розкриття своїх помилок, регулятором якої є відчуття відповідальності.

Соціальне партнерство – це певний вид діяльності, що відноситься до життя людей і до їх соціально-економічних інтересів; система заходів, які покликані забезпечувати співпрацю найнятих робітників, що представляються профспілками, працедавцями, об'єднаннями в асоціації підприємців і державні органи виконавчої влади.

Соціальне середовище (мікро- і макросередовище) – це умови, в яких знаходяться і діють учасники конфлікту.

Соціально-психологічний клімат – це якісна сторона відносин, яка виявляється у вигляді сукупності психологічних умов, що сприяють або перешкоджають продуктивній загальній діяльності і всебічному розвитку особи у групі.

Спілкування – процес, який забезпечує обмін інформацією між людьми, організацію загальної діяльності, передачу емоційних станів, взаємовплив.

Стереотип – це стійка спрощена думка про окремі ситуації.

Страх – це не прожитий повністю дискомфортний досвід, основа всіх негативних емоцій.

Стрес – це сильний прояв емоцій, які викликають комплексну фізіологічну реакцію, стан душевного і поведінкового розладу, пов'язаного з нездатністю особи оптимально діяти у відповідних ситуаціях.

Структура конфлікту – сукупність стійких елементів конфлікту, що утворюють цілісну систему.

Суб'єкт конфлікту – це активна сторона, здатна створити конфліктну ситуацію і впливати на її хід залежно від власних інтересів.

Темперамент – це сукупність індивідуальних особливостей особистості, які характеризують динамічну та емоційну сторону поведінки.

Технологія переговорів – це сукупність дій, що робляться сторонами у ході переговорів, і принципів їх реалізації.

Трудова дисципліна – є найважливішим елементом системи суспільної організації роботи і виражає діалектичну єдність його

економічної, соціальної і духовної сторін, які знаходяться у тісному взаємозв'язку.

Трудовий конфлікт – зіткнення в області трудових правовідносин, часто включає зіткнення інтересів.

Трудовий конфлікт – це зіткнення інтересів і думок, оцінок між представниками різних груп з приводу трудових відносин (умов, змісту, організації праці та його оплати).

Трудові суперечки – це суперечки між працівником (групою працівників) і працедавцем з приводу умов праці.

Управління – це уміння добиватися встановлених цілей, шляхом координації праці, інтелекту, мотивів поведінки людей, що працюють в організації.

Управління конфліктом – це свідомо діяльність, що здійснюється на всіх етапах його виникнення, розвитку і завершення учасниками або третьою стороною.

Учасник конфлікту – особа чи організація, яка свідомо чи несвідомо, іноді проти своєї волі, може брати участь у конфлікті.

Фрустрація (від лат. frustration - обман, розлад, руйнування планів, марне очікування) – це психічний стан агресивності, незадоволеності особи і переживання невдач, викликаних непередбаченими труднощами, які виникають на шляху до досягнення мети.

Ціннісні чинники – до них відносяться принципи, що проголошуються або відкидаються, яких ми дотримуємося та якими нехтуємо, про які забуваємо або свідомо і навіть навмисно порушуємо; принципи, дотримання яких чекають від нас, а ми від інших.

Чинники конфліктних відносин – це обставини, що приводять до конфлікту через незадоволеність від взаємодії між сторонами.

Навчальне видання

Романуха Олександр Миколайович

Кафедра українознавства

КОНФЛІКТОЛОГІЯ У ТУРИЗМІ

Методичні рекомендації для вивчення дисципліни

Формат 60x84/8. Ум. др. арк.

Донецький національний університет економіки і торгівлі імені
Михайла Туган-Барановського
50042, Дніпропетровська обл., м.Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.
Свідоцтво суб'єкту видавничої справи ДК № 4929 від 07.07.2015 р.