

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

з дисципліни **«Конфліктологія та теорія переговорів»**

для студентів 3 курсу

рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
галузь знань	05 «Соціальні та поведінкові науки»
спеціальність	055 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»
освітня програма спеціалізація	"Міжнародні відносини та регіональні студії", «Міжнародні відносини та регіональні студії»
вид дисципліни	за вибором
факультет	міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: канд. політ. наук Панасенко Г. С.

2018/ 2019 навчальний рік

1. Навчальний контент:

Тема 1. Статус та значення конфліктології у сучасному суспільстві. Конфлікт у сучасному суспільстві

Проблема конфлікту в сучасній науці. Конфліктологія як автономна наукова галузь. Структура та функції конфліктології. Методи вивчення конфліктів.

Тема 2. Історія розвитку конфліктологічної думки

Основні теоретичні підходи до вивчення та аналізу конфліктів. Загальна теорія конфлікту Р. Руммеля; теорія конфлікту К. Боулдінга, концепція структурного насильства Й. Галтунга.

Тема 3. Конфлікт як соціальне явище.

Поняття, причини, функції та типологія конфліктів

Трактування поняття “конфлікт” та “соціальний конфлікт”. Класифікації конфліктів, основні ознаки. Форми та рівні прояву конфлікту. Функції соціального конфлікту.

Тема 4. Основні структурні характеристики конфлікту. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Умови виникнення конфлікту. Механізм виникнення конфлікту. Структура конфлікту. Динаміка конфлікту.

Тема 5,6. Конфлікт як форма поведінки. Діагностика конфліктів

Історично укладені форми конфліктної поведінки. Характеристика та типологія поведінки в конфлікті. Фактори впливу на поведінку людини в конфлікті. Особливості аналізу конфліктної поведінки. Поняття конфліктного моніторингу, когнітивної карти конфлікту. Вірогіднісна модель. Динамічний аналіз. Теоретико-динамічний аналіз. Структурно-ігровий аналіз. Конфліктологічний моніторинг як засіб вивчення конфліктної ситуації. Когнітивна карта конфлікту. Аналітична схема дослідження конфлікту. Діагностика конфлікту. Прогнозування конфлікту.

Тема 7,8. Процес управління конфліктами. Проблема запобігання, регулювання та розв’язання конфліктів. Вирішення конфліктів: форми, етапи, критерії та стратегії. Методи вирішення конфлікту

Основні форми управління конфліктом. Імовірні результати конфлікту та форми його завершення. Запобігання конфлікту. Трансформація конфлікту. Стимулювання конфлікту. Регулювання конфлікту. Розв’язання конфлікту. Поступове згладжування протиріч. Прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях. Внутрішньоособові методи. Структурні методи.

Тема 9. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів. Зміст та організація підготовки ділових переговорів. Стратегія і тактика переговорів

Теорія переговорів у сучасній науці. Сутність та функції переговорів. Структура переговорів. Формалізація переговорного процесу та оцінка його результатів. Сутність та класифікація ділових переговорів. Стратегії взаємодії з партнерами по переговорах. Алгоритм ведення ділових

переговорів. Методи ведення переговорів. Принципи успішного ведення переговорів та їх недоліки. Мета та основні принципи переговорів в ході конфлікту.

Тема 10. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі

Сутність та основні форми посередництва. Технологія медіації, її результативність та фактори впливу на неї.

Тема 11, 12. Проблеми формування переговорної культури

Переговорна культура та її складові. Стил ь ведення переговорів: особистісний, професійний та національний. Конкретні прояви національних стилів у переговорах. Особливості ведення ділових переговорів з американцями. Особливості ведення ділових переговорів з англійцями. Особливості ведення ділових переговорів з французами. Особливості ведення ділових переговорів з німцями. Особливості ведення ділових переговорів з японцями. Особливості ведення ділових переговорів з італійцями. Особливості ведення ділових переговорів з іспанцями. Особливості ведення ділових переговорів з корейцями. Особливості ведення ділових переговорів з китайцями.

Тема 13. Внутрішньоособистісні та міжособові конфлікти

Типологізація конфліктів у сучасній науці. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність і проблеми попередження та розв'язання. Міжособові конфлікти в сучасному суспільстві. Мотиваційний конфлікт. Етичний конфлікт. Конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності. Конфлікт між "хочу бути таким, як вони" (референтна група) і неможливістю це реалізувати. Рольовий конфлікт. Адаптаційний конфлікт. Конфлікти соціальної дезадаптації в умовах суспільно-політичної кризи. Конфлікти неадекватної самооцінки.

Тема 14. Групові та міжгрупові конфлікти

Сутність та типологія групових конфліктів. Міжгрупові конфлікти. Конфлікти в організаціях. Сімейні конфлікти.

Тема 15. Масові конфлікти в сучасному суспільстві

Сутність та типологія масових конфліктів. Особливості політичного конфлікту.

Тема 16. Міжнародні конфлікти в сучасному суспільстві

Поняття та причини міжнародного конфлікту. Типологізація міжнародних конфліктів. Особливості окремих типів міжнародних конфліктів. Сила як об'єкт міжнародного конфлікту. Сила як регулятор міжнародного конфлікту. "Баланс сил" як середовище міжнародного конфлікту. Управління міжнародним конфліктом

Рекомендована література

Рекомендоване методичне забезпечення

1. Конфліктологія та теорія переговорів: методичні рекомендації до семінарських та практичних занять, самостійної роботи, виконання індивідуальних науково-дослідних завдань для студентів напряму підготовки 6.030205 «Країнознавство» / укл. Г. С. Панасенко. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2018. 37 с.

Основна література

1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с.

2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта ХХІ століття).
3. Гиппенрейтер Ю. Чувства и конфликты. «АСТ». 2014. 278 с.
4. Дейнека А. Управление персоналом. 2013. 56 с.
5. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с.
6. Капітоненко М. Міжнародні конфлікти. К.: Либідь, 2009. 352 с.
7. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. 288 с.
8. Тату В. Этнические конфликты. «Кучково поле». 2014. 89 с.
9. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с.
10. Трифонова С. А. Этнопсихология и конфликтология: уч. Пособ. / А. С. Трифонова. Ярославль: ЯрГУ, 2016. 140 с.
11. Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике. ЮНИТИ-ДАНА. 2013. 126 с.
12. Шейнов В. Управление конфликтами. «Питер». 2014. 147 с.
13. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. К. : Центр учб. л-ри, 2012. 175 с.

Допоміжна література

1. Бернс Д. Ругаться нельзя мириться. Как научиться разруливать и предотвращать конфликты. 2009. 288 с.
2. Дейл Карнегі Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: Промінь, 2001. 560 с.
3. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник. Харків-Київ: Р. І. Ф., 2006. 320 с.
4. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги / різні види службових конфліктів // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. 2001. № 2. С. 403-413.
5. Етика ділового спілкування [Текст] : навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. Львів : Магнолія 2006, 2009. 312 с
6. Капітоненко М.Г. Відповідно до силового потенціалу. Форми міжнародних конфліктів: порівняльний аналіз // Політика і час. №5. К., 2003. С. 31-38.
7. Манойло А.В. Технологии несилового разрешения современных конфликтов. / Под редакцией профессора А.И. Петренко. М. : Горячая линия Телеком, 2008. 392 с.
8. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2-х кн. Кн.2: Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. К.: Либідь, 2006. 560 с.
9. Орлянський В. С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ В. С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. - К.: Центр учбової літератури, 2007. 159 с.
10. Пешехонов А. 101 совет по выходу из конфликта. 2012. 72 с.
11. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000. 219 с.
12. Русинка І. Конфліктологія. Психологія запобігання і управління конфліктами: Навчальний посібник/ Іван Русинка,; Мін-во освіти і науки України. К.: Професіонал, 2007. 334с.
13. Скібіцька Л. Конфліктологія: Навчальний посібник для студ. вищих навчальних закладів/ Ліана Скібіцька. К.: Центр учбової літератури, 2007. 383 с.
14. Тимофеев С. Конфлікт як фактор професійно-особистісно-го розвитку державного службовця // Вісник Національної академії державного управління при Президентові. 2003. № 4, С. 102-106.

15. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. К.: Центр навч. літератури, 2005. 335 с.
16. Фелау Э. Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать. 2013. 128 с.
17. Хміль Ф. І. Ділове спілкування [Текст] : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. К. : Академвидав, 2004. 278 с
18. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. К.: Кондор, 2004. 182 с.

Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. Бібліотека «пси-фактора» <http://psyfactor.org/lybr.htm>
2. Організація з безпеки та співробітництва в Європі (Organization for Security and Cooperation in Europe (OSCE)) <http://www.osce.org>
3. Організація об'єднаних Націй (United Nations) <http://www.un.org/>
4. Програма розвитку ООН (UNDP) <http://www.undp.org>
5. Рада Європи (Council of Europe) <http://www.coe.int>
6. Спеціалізована установа ООН з питань освіти, науки, культури та комунікацій (UNESCO) <http://www.unesco.org>
7. Український незалежний центр політичних досліджень. <http://www.ucipr.org.ua>
8. Український центр економічних і політичних досліджень імені Олександра Разумкова. <http://www.ucerps.org>
9. Фонд «Демократичні ініціативи». <http://www.dif.org.ua>
10. Центральна Європейська Ініціатива (Central European Initiative) <http://www.ceinet.org>

2. Плани практичних(семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи:

Заняття 1. Статус та значення конфліктології у сучасному суспільстві. Конфлікт у сучасному суспільстві. Історія розвитку конфліктологічної думки (семінар – 2 год.)

План семінару / Питання для обговорення

1. Еволюція теоретичних концепцій конфлікту.
2. Уявлення про конфлікт в роботах філософів Стародавнього Світу.
3. Концепції політичного конфлікту періоду Середньовіччя.
4. Конфлікт в філософії Нового Часу.
5. Проаналізувати особливості запропонованого викладачем різновиду конфлікту.

Заняття 2. Конфлікт як соціальне явище. Поняття, причини, функції та типологія конфліктів. Основні структурні характеристики конфлікту. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення (семінар – 2 год.)

План семінару / Питання для обговорення

1. Причини конфліктів.
2. За ступенем реальності конфлікту (хибний конфлікт, потенційний конфлікт, справжній конфлікт).
3. Конфлікти у системі управління (вертикальні, горизонтальні).
4. Проблеми типологізації конфліктів
5. Критерії типологізації конфліктів. Сутність внутрішньоособистісного конфлікту.
6. Сутність міжособистісного конфлікту. Рольові конфлікти
7. Характеристика та особливості виникнення, розвитку та розв'язання внутрішньогрупових конфліктів.
8. Характеристика та особливості виникнення, розвитку та розв'язання міжгрупових конфліктів.
9. Особливості окремих видів конфліктів

10. Соціально-трудові конфлікти, їх класифікація, функції та проблеми розв'язання.
11. Управлінські конфлікти.
12. Криза сучасної сім'ї та функції сімейних конфліктів.
1. Конфлікт поколінь.

Заняття 3. Конфлікт як форма поведінки. Діагностика конфліктів
(семінар – 2 год.)

План семінару / Питання для обговорення

1. Конфлікт як форма поведінки.
2. Загальна характеристика конфліктної поведінки.
3. Основні типи і форми конфліктної поведінки.
4. Раціональна поведінка у конфлікті.
5. Міжособові конфлікти в сучасному суспільстві.
6. Причини міжособових конфліктів.
7. Конструктивні (функціональні) міжособові конфлікти.
8. Деструктивні (дисфункціональні) міжособові конфлікти.

Заняття 4. Процес управління конфліктами. Проблема запобігання, регулювання та розв'язання конфліктів. Вирішення конфліктів: форми, етапи, критерії та стратегії.

Методи вирішення конфлікту (семінар – 2 год.)

План семінару / Питання для обговорення

1. Основні стилі вирішення конфліктів
 - суперництво (конкуренція);
 - співробітництво;
 - компроміс;
 - уникнення (ухилення);
 - пристосування.
2. Теми наукових есе
 - Конфлікти в системі освіти.
 - Роль менеджера в управлінні конфліктами.

Заняття 5. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів. Зміст та організація підготовки ділових переговорів. Стратегія і тактика переговорів.

Посередництво в конфлікті та переговорному процесі
(семінар – 2 год.)

План семінару / Питання для обговорення

1. Теорія переговорів як галузь наукових досліджень. Фактори її актуалізації.
2. Структура переговорів. Функції переговорів.
3. Основні стадії переговорів та їх характерні риси.
4. Види переговорів: критерії класифікації, сутність, специфіка окремих видів.
5. Багатосторонні переговори.
6. Стратегія та тактика переговорів.
7. Проблеми формування переговорної культури
8. Переговорна культура та її складові.
9. Роль і значення переговорів у політиці й суспільному житті.
10. Переговори в умовах конфлікту.
11. Культура переговорного процесу та її складові.
12. Поняття про стиль ведення переговорів. Особистісний стиль ведення переговорів.

Заняття 6. Проблеми формування переговорної культури
(семінар – 2 год.)

План семінару / Питання для обговорення

1. «Третя сторона» в міжнародному конфлікті.
2. Використовування сили й застосування санкцій третьою стороною в процесі врегулювання міжнародного конфлікту.

3. Технологія посередництва.
4. Ефективність посередництва.
5. Медіаторство та його роль у політичному процесі.
6. Запропонувати ефективні шляхи запобігання, регулювання та розв'язання заданої викладачем конфліктної ситуації.
7. Проаналізувати особливості запропонованого викладачем різновиду конфлікту.

Заняття 7. Внутрішньоособистісні та міжособові конфлікти.

Групові та міжгрупові конфлікти (семінар – 2 год.)

План семінару / Питання для обговорення

1. Типологізація конфліктів у сучасній науці.
2. Учасники конфлікту за соціальним складом:
 - внутрішньоособистісні (інтраперсональні) конфлікти;
 - міжособові (інтерперсональні) конфлікти;
 - групові (інтра- та інтергрупові) конфлікти;
 - організаційні (інтра- та інтерорганізаційні) конфлікти;
 - міждержавні конфлікти.
3. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність і проблеми попередження та розв'язання.
4. Функції внутрішньоособистісних конфліктів.
5. Основні підходи до розуміння причин внутрішньоособистісних конфліктів.
6. Структура внутрішньоособистісних конфліктів.
7. Типи реагування особистості на напруження в передконфліктній ситуації.
8. Попередження й розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.

Заняття 8. Масові конфлікти в сучасному суспільстві. Міжнародні конфлікти в сучасному суспільстві (семінар – 2 год.)

План семінару / Питання для обговорення

1. Теоретична дискусія:
 - причини міжнародних конфліктів в теоріях політичного реалізму та неореалізму;
 - неомарксистська концепція міжнародного конфлікту;
 - конфлікт в теорії неофункціоналізму;
 - неолібералізм про шляхи попередження та врегулювання міжнародних конфліктів.
2. Інтенсивність міжнародних політичних конфліктів в сучасному світі.
3. Типи та форми сучасних міжнародних політичних конфліктів.
4. Суб'єкти міжнародних політичних конфліктів сучасності.
5. Методологія дослідження міжнародних політичних конфліктів.
6. Силові процеси в сучасній світовій політиці.
7. Війна як форма міжнародного конфлікту.
8. Дати оцінку ефективності війни як засобу вирішення конфлікту в сучасних умовах.
9. Обґрунтуйте чи спростуйте мультиполярність сучасної міжнародної системи.
10. Порівняйте рівень конфліктогенності у мульти- та монополярних системах.
11. Рольова гра “врегулювання міжнародного конфлікту” (визначення ситуації і сторін (“гравців”); впорядковані дії “гравців” в заданій ситуації; експертна оцінка результатів гри).
12. Розробити стратегію переговорів для одного з учасників сучасного міжнародного конфлікту (за вибором).

Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи
1.	Тема 1. Статус та значення конфліктології у сучасному суспільстві. Конфлікт у

	сучасному суспільстві 1.1. Проблема конфлікту в сучасній науці. 1.2. Конфліктологія як автономна наукова галузь. 1.3. Структура та функції конфліктології. 1.4. Методи вивчення конфліктів. Завдання: -дослідити проблему конфлікту в сучасній науці; -охарактеризувати два основні підходи до аналізу конфліктів: природничо-науковий, гуманітарний; -зробити порівняльний аналіз діалектичної теорії конфлікту з конфліктним функціоналізмом; -сформулювати особливості конфліктології як автономної наукової галузі; -дослідити діяльність різноманітних організацій, які створені для виконання практичної функції конфліктології; -підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта XXI століття). 2. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 3. Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике. ЮНИТИ-ДАНА. 2013. 126 с. 4. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. К. : Центр учб. л-ри, 2012. 175 с.
2.	Тема 2. Історія розвитку конфліктологічної думки 2.1. Становлення знань про природу конфліктів у давньому світі та античному суспільстві. 2.2. Соціальні конфлікти як предмет аналізу мислителів Середньовіччя, Нового часу та періоду становлення буржуазних відносин. 2.3. Сучасні конфліктологічні вчення західноєвропейських та американських науковців. Завдання: - зробити доповідь-екскурс за темою «Особливості етнонаціональних конфліктів у різних країнах» (загальна теорія конфлікту Р. Руммеля, теорія конфлікту К. Боулдінга, концепція структурного насильства Й. Галтунга); - мати уявлення про конфлікт в роботах філософів Стародавнього Світу; - концепції політичного конфлікту періоду Середньовіччя; - як розглядався конфлікт в філософії Нового Часу? - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань Література: 1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта XXI століття). 2. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. 288 с. 3. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 4. Трифонова С. А. Этнопсихология и конфликтология: уч. Пособ. / А. С. Трифонова. Ярославль: ЯрГУ, 2016. 140 с. 5. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. К. : Центр учб. л-ри, 2012. 175 с. 6. Орлянський В. С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ В. С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. - К.: Центр учбової літератури, 2007. 159 с. 7. Скібіцька Л. Конфліктологія: Навчальний посібник для студ. вищих навчальних закладів/ Ліана Скібіцька. К.: Центр учбової літератури, 2007. 383 с. 8. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. К.: Кондор, 2004. 182 с.

3.	Тема 3. Конфлікт як соціальне явище. Поняття, причини, функції та типологія конфліктів: 2.1. Трактуювання поняття “конфлікт” та “соціальний конфлікт” 2.2. Форми та рівні прояву конфлікту 2.3. Функції соціального конфлікту Завдання: - довести, що люди є рушійною силою конфлікту; - схематично зобразити роль конфлікту в системі життєдіяльності суспільного організму; - зробити порівняльний аналіз форм проявлення конфлікту: пасивних, активних, проміжних; - дослідити позитивні функції конфлікту; - класифікація причин конфліктів М. Дойча та В. Лінкольна. Порівняльний аналіз; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с. 2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта ХХІ століття). 3. Гиппенрейтер Ю. Чувства и конфликты. «АСТ». 2014. 278 с. 4. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с.
4.	Тема 4. Основні структурні характеристики конфлікту. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення: 3.1. Умови виникнення конфлікту 3.2. Механізм виникнення конфлікту 3.3. Структура конфлікту 3.4. Динаміка конфлікту Завдання: - охарактеризувати типологізацію учасників конфлікту А. Ішмуратова; - дослідити варіанти ескалації конфлікту; - параметри конфліктів; - визначити основні форми управління конфліктом; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта ХХІ століття). 2. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постолювський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 3. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. К. : Центр учб. л-ри, 2012. 175 с. 4. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник. Харків-Київ: Р. И. Ф., 2006. 320 с. 5. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2-х кн. Кн.2: Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. К.: Либідь, 2006. 560 с. 6. Пешехонов А. 101 совет по выходу из конфликта. 2012. 72 с. 7. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000. 219 с.
5.	Тема 5,6. Конфлікт як форма поведінки. Діагностика конфліктів 5.1. Характеристика та типологія поведінки в конфлікті 5.2. Фактори впливу на поведінку людини в конфлікті. Завдання: - детально дослідити типологію поведінки в конфлікті А Рапопорта; - детально дослідити типологію поведінки в конфлікті Томаса-Кілменна; - охарактеризувати фактори, що сприяють співробітництву в конфлікті (М. Вінер, К. Рей); - соціально-статусні розбіжності поведінки в конфліктах;

	- провести власне дослідження щодо конфліктних особистостей (на прикладі студентів власної групи); - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта ХХІ століття). 2. Гиппенрейтер Ю. Чувства и конфликты. «АСТ». 2014. 278 с. 3. Дейнека А. Управление персоналом. 2013. 56 с. 4. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постолювський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 5. Трифонова С. А. Этнопсихология и конфликтология: уч. Пособ. / А. С. Трифонова. Ярославль: ЯрГУ, 2016. 140 с. 6. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад. К. : Центр учб. л-ри, 2012. 175 с. 7. Пешехонов А. 101 совет по выходу из конфликта. 2012. 72 с. 8. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000. 219 с. 9. Тимофеев С. Конфлікт як фактор професійно-особистісно-го розвитку державного службовця // Вісник Національної академії державного управління при Президентові. 2003. № 4, С. 102-106. 10. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. К.: Центр навч. літератури, 2005. 335 с. 11. Феллау Э. Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать. 2013. 128 с. 12. Хміль Ф. І. Ділове спілкування [Текст] : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. К. : Академвидав, 2004. 278 с
6.	Тема 7,8. Процес управління конфліктами. Проблема запобігання, регулювання та розв'язання конфліктів. Вирішення конфліктів: форми, етапи, критерії та стратегії. Методи вирішення конфлікту: 7.1. Імовірні результати конфлікту та форми його завершення 7.2. Запобігання конфлікту 7.3. Регулювання конфлікту 7.4. Розв'язання конфлікту 8.1. Конструктивні та деструктивні форми вирішення конфліктів 8.2. Управлінські методи завершення конфліктів 8.3. Наслідки конфліктів Завдання: - дослідити ефективність окремих результатів завершення конфлікту; - описати засоби інституалізації конфлікту; - охарактеризувати засоби подолання гніву; - основні підходи до регулювання конфліктів; - процедури втручання в конфлікт, спрямовані на попередження, регрес або розвиток конфлікту; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с. 2. Гиппенрейтер Ю. Чувства и конфликты. «АСТ». 2014. 278 с. 3. Дейнека А. Управление персоналом. 2013. 56 с. 4. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с. 5. Тату В. Этнические конфликты. «Кучково поле». 2014. 89 с. 6. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постолювський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 7. Дейл Карнегі Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: Промінь, 2001. 560 с. 8. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник. Харків-Київ: Р. И. Ф., 2006. 320 с. 9. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги / різні види службових конфліктів // Вісник Української Академії державного управління при Президентові України. 2001. № 2. С. 403-413.
7.	Тема 9. Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів. Зміст та організація підготовки ділових переговорів. Стратегія і тактика переговорів

	9.1. Теорія переговорів у сучасній науці 9.2. Сутність та функції переговорів 9.3. Структура переговорів 9.4. Етапи переговорів 9.5. Види переговорів Завдання: - запропонувати план врегулювання міжнародного конфлікту (за вибором); - чому філософи створили так багато різних пояснень війни і не дійшли єдиної думки? - критично проаналізувати філософське трактування проблеми війни та миру (за вибором); - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с. 2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта XXI століття). 3. Гиппенрейтер Ю. Чувства и конфликты. «АСТ». 2014. 278 с. 4. Дейнека А. Управление персоналом. 2013. 56 с. 5. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с. 6. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги / різні види службових конфліктів // Вісник Української Академії державного управління при Президенті України. 2001. № 2. С. 403-413. 7. Етика ділового спілкування [Текст] : навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. Львів : Магнолія 2006, 2009. 312 8. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2-х кн. Кн.2: Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. К.: Либідь, 2006. 560 с. 9. Пешехонов А. 101 совет по выходу из конфликта. 2012. 72 с. 10. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000. 219 с. 11. Фелау Э. Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать. 2013. 128 с. 12. Хміль Ф. І. Ділове спілкування [Текст] : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. К. : Академвидав, 2004. 278 с
8.	Тема 10. Посередництво в конфлікті та переговорному процесі: 10.1. Сутність та основні форми посередництва 10.2. Технологія медіації, її результативність та фактори впливу на неї Завдання: - знайти найбільшу кількість функцій медіатора; - технологія медіації, її результативність та фактори впливу на неї; - зміст діяльності окремих учасників переговорного процесу (спонсори, посередники); - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с. 2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта XXI століття). 3. Гиппенрейтер Ю. Чувства и конфликты. «АСТ». 2014. 278 с. 4. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 5. Шейнов В. Управление конфликтами. «Питер». 2014. 147 с.
9.	Тема 11, 12. Проблеми формування переговорної культури 11.1. Переговорна культура та її складові 11.2. Стил ь ведення переговорів: особистісний, професійний та національний 11.3. Конкретні прояви національних стилів у переговорах Завдання: - особливості неформальних зустрічей в інших країнах світу; - типи світових культур; - характер прийняття рішень на переговорах;

	- розкрити ключові відмінності між кооперативними переговорами та торгами розподілу; - тактика ведення переговорів (на прикладі кількох націй); - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с. 2. Гиппенрейтер Ю. Чувства и конфликты. «АСТ». 2014. 278 с. 3. Дейнека А. Управление персоналом. 2013. 56 с. 4. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с. 5. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постолювський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 6. Бернс Д. Ругаться нельзя мириться. Как научиться разруливать и предотвращать конфликты. 2009. 288 с. 7. Дейл Карнегі Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: Промінь, 2001. 560 с. 8. Етика ділового спілкування [Текст] : навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. Львів : Магнолія 2006, 2009. 312 с 9. Пешехонов А. 101 совет по выходу из конфликта. 2012. 72 с. 10. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000. 219 с.
10.	Тема 13. Внутрішньоособистісні та міжособові конфлікти 13.1. Типологізація конфліктів у сучасній науці 13.2. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність і проблеми попередження та розв'язання 13.3. Міжособові конфлікти в сучасному суспільстві Завдання: - сформулювати три ключових аргументи на користь застосування кількісної методології дослідженні міжнародних конфліктів; - пояснити компоненти формули людської самоповаги у. Джемса; - механізми психологічного захисту особистості; - дослідження С Розенцвейга; - підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с. 2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта ХХІ століття). 3. Гиппенрейтер Ю. Чувства и конфликты. «АСТ». 2014. 278 с. 4. Дейнека А. Управление персоналом. 2013. 56 с. 5. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с. 6. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постолювський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 7. Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике. ЮНИТИ-ДАНА. 2013. 126 с. 8. Шейнов В. Управление конфликтами. «Питер». 2014. 147 с. 9. Бернс Д. Ругаться нельзя мириться. Как научиться разруливать и предотвращать конфликты. 2009. 288 с. 10. Дейл Карнегі Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: Промінь, 2001. 560 с. 11. Довгань П. Службові конфлікти та інтриги / різні види службових конфліктів // Вісник Української Академії державного управління при Президенті України. 2001. № 2. С. 403-413.
11.	Тема 14. Групові та міжгрупові конфлікти: 14.1. Сутність та типологія групових конфліктів 14.2. Міжгрупові конфлікти 14.3. Конфлікти в організаціях 14.4. Сімейні конфлікти Завдання: -конфлікти в організаціях: чинники виникнення, структура конфлікту, конфліктна ситуація, предмет конфлікту; -- типологія конфліктів в організаціях;

	-виробничі конфлікти; -- трудові конфлікти; -страйки і локаути як засоби впливу при розв'язанні трудових конфліктів; -способи запобігання і розв'язання інноваційних конфліктів; --кризові періоди розвитку родини; -причини виникнення конфліктів поколінь; -підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с. 2. Дейнека А. Управление персоналом. 2013. 56 с. 3. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с. 4. Тату В. Этнические конфликты. «Кучково поле». 2014. 89 с. 5. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 6. Трифонова С. А. Этнопсихология и конфликтология: уч. Пособ. / А. С. Трифонова. Ярославль: ЯрГУ, 2016. 140 с.
12.	Тема 15. Масові конфлікти в сучасному суспільстві: 3.1. Сутність та типологія масових конфліктів 3.2. Особливості політичного конфлікту Завдання: -різні визначення політичного конфлікту; -запропонувати інноваційні шляхи регулювання та розв'язання політичних конфліктів; -порівняйте декілька підходів (за власним вибором) до розв'язання політичних конфліктів; -міжособистісні політичні конфлікти; -підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань. Література: 1. Бург Боб Из противников в союзники. Издательство «Попурри». 2014. 198 с. 2. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. К. Науково-виробниче підприємство «Видавництво «Наукова думка» НАН України», 2017. 350 с. 3. Тату В. Этнические конфликты. «Кучково поле». 2014. 89 с. 4. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 5. Трифонова С. А. Этнопсихология и конфликтология: уч. Пособ. / А. С. Трифонова. Ярославль: ЯрГУ, 2016. 140 с. 6. Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике. ЮНИТИ-ДАНА. 2013. 126 с.
13.	Тема 16. Міжнародні конфлікти в сучасному суспільстві 16.1. Поняття та причини міжнародного конфлікту 16.2. Типологізація міжнародних конфліктів 16.3. Особливості окремих типів міжнародних конфліктів Завдання: -особливості окремих типів міжнародних конфліктів; -внутрішні інтернаціоналізовані конфлікти, або «змішані війни»; -терор як засіб масової психологічної поразки; -конфлікт і комунікація: використання контрольованої комунікації в міжнародних відношеннях; -національно-визвольні війни як особлива категорія міжнародних конфліктів; -пояснити поняття «китайська азбука конфліктного управління»; -підготувати інформаційні повідомлення, презентації та виступи з вказаних питань Література: 1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. 408 с. (Вища освіта ХХІ століття). 2. Капітоненко М. Міжнародні конфлікти. К.: Либідь, 2009. 352 с. 3. Тату В. Этнические конфликты. «Кучково поле». 2014. 89 с.

	4. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б.Тихомирова, С.Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. 240с. 5. Трифонова С. А. Этнопсихология и конфликтология: уч. Пособ. / А. С. Трифонова. Ярославль: ЯрГУ, 2016. 140 с. 6. Капітоненко М.Г. Відповідно до силового потенціалу. Форми міжнародних конфліктів: порівняльний аналіз // Політика і час. №5. К., 2003. С. 31-38.
--	---

Індивідуальне завдання:

Тематика рефератів

1. Еволюція конфліктологічних поглядів.
2. Класики соціології про конфлікти (О.Конт, Г.Спенсер, К.Маркс, Е. Дюркгейм).
3. Психоаналітична концепція соціального конфлікту.
4. Становлення та розвиток конфліктології в Україні.
5. Методологія, методи та методик конфліктології.
6. Визначення конфлікту: аналіз історичних передумов та сучасних концепцій.
7. Діагностика конфлікту: концептуальні підходи.
8. «Прогнозування конфлікту» і «попередження конфлікту»: здобутки і перспективи.
9. Аналіз методології, методів та методик управління конфліктами: вітчизняний та зарубіжний досвід.
10. Юридичні засоби попередження конфліктів.
11. Роль керівника в управлінні конфліктами.
12. Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів: вітчизняний та зарубіжний досвід.
13. Соціальний конфлікт, його особливості.
14. Внутрішньоособистісні конфлікти і суїцидальна поведінка.
15. Конфлікти в трудовому колективі: соціально-психологічні аспекти проблеми.
16. Конфлікти в умовах спеціалізованого вищого навчального закладу.
17. Психологічна напруга, її роль в конфлікті.
18. Соціальна напруга та основні методи її регулювання.
19. Сутність маніпулятивної поведінки.
20. Взаємозв'язок конфліктних ситуацій та стресових станів.
21. Компроміс як метод розв'язання конфлікту.
22. Прямий діалог при вирішенні конфлікту.
23. Влада та конфлікт в організації. Профілактика конфліктів у організації.
24. Конфлікти при формуванні колективів.
25. Природа людської агресивності.
26. Правила безконфліктної поведінки.
27. Управління поведінкою особистості для попередження конфліктів.
28. Управління стресом. Прийоми виходу із стану стресу.
29. Психологічні особливості особистості, які впливають на виникнення конфліктів.
30. Особливості та види політичних конфліктів.
31. Конфлікти в системі державного управління.
32. Конфліктна родина: характеристика та наслідки.
33. Конфлікти між формальними та неформальними групами.
34. Профілактика конфлікту в організації.
35. Особливості процесу переговорів на різних стадіях конфлікту.
36. Формалізація переговорного процесу та оцінка його результатів.
37. Американський національний стиль ведення переговорів.
38. Французький національний стиль ведення переговорів.
39. Англійський національний стиль ведення переговорів.
40. Особливості німецької культури ведення переговорів.
41. Особливості італійської культури ведення переговорів.
42. Китайський національний стиль ведення переговорів.
43. Японський національний стиль ведення переговорів.

44. Арабський національний стиль ведення переговорів.

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт передбачених навчальним планом:

ЗРАЗКИ ПИТАНЬ ДО ПОТОЧНОГО КОНТРОЛЮ

1. Класифікація причин конфліктів М. Дойча.
2. Психологічні причини конфліктів.
3. Назвіть індивідуальні мотиви поведінки людини.
4. Наведіть приклад конфлікту типу «рівний-запобігання».

4.Завдання семестрових екзаменів(письмових залікових робіт):

ПЕРЕЛІК ЗАВДАНЬ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ З ДИСЦИПЛІНИ «Конфліктологія та теорія переговорів»

1. Визначте класифікацію причин конфліктів М.Дойча.
2. Визначте причини та умови виникнення конфлікту.
3. Визначте функції внутрішньоособистісних конфліктів.
4. Дайте пояснення визначенню поняття внутрішньогрупові конфлікти.
5. Дайте пояснення поняття «конфлікт» і визначте форми та рівні прояву конфлікту.
6. Зміст і роль переговорів у врегулюванні конфліктів.
7. Зробіть порівняльний аналіз поглядів на конфлікт Л.Козера і Р.Дарендорфа.
8. Конфліктна поведінка як психологічний компонент конфлікту.
9. Міжособистісні конфлікти в сфері управлінської діяльності.
10. Назвіть та схарактеризуйте способи запобігання і розв'язання інноваційних конфліктів.
11. Назвіть та схарактеризуйте фактори, що створюють фон для виникнення та розвитку конфлікту.
12. Обґрунтуйте основні причини виникнення сучасних міжнародних конфліктів.
13. Обґрунтуйте роль національної ідентичності у розвитку міжнаціональних конфліктів.
14. Обґрунтуйте відмінності між поняттями «посередництво», «надання добрих послуг», «арбітраж».
15. Обґрунтуйте особливості переговорів в умовах конфлікту.
16. Обґрунтуйте роль і значення переговорів у політиці й суспільному житті.
17. Обґрунтуйте специфіку структури міжгрупового конфлікту.
18. Охарактеризуйте методологічні підходи вітчизняної й західної конфліктології.
19. Охарактеризуйте конфліктологічну концепцію і вчення про функції соціального конфлікту Л. Козера.
20. Охарактеризуйте види групових конфліктів.
21. Охарактеризуйте конфліктологічні концепції Г. Зіммеля, Р. Дарендорфа.
22. Охарактеризуйте основні принципи дослідження конфлікту.
23. Охарактеризуйте типологію поведінки в конфлікті Томаса-Кілменна.
24. Позитивна і негативна роль соціальних конфліктів.
25. Поясніть чинники виникнення конфліктів в організаціях.
26. Поясніть чинники загострення проблем формування та розвитку сімей.
27. Проаналізуйте основні причини виникнення сучасних політичних конфліктів.
28. Проаналізуйте причини конфліктів у теоріях К.Боудінга та А.Рапопорта.
29. Проаналізуйте знання про природу конфліктів у давньому світі та античному суспільстві.
30. Проаналізуйте методи запобігання конфліктів.

31. Проаналізуйте основні принципи посередництва.
32. Проаналізуйте основні причини сучасних етнополітичних конфліктів.
33. Проаналізуйте основні причини сучасних міжнаціональних конфліктів.
34. Проаналізуйте основні складові конфлікту.
35. Проаналізуйте причини міжособових конфліктів.
36. Проаналізуйте різновиди стратегій переговорів.
37. Проаналізуйте структуру переговорів.
38. Проаналізуйте типи переговорів залежно від учасників переговорного процесу.
39. Проаналізуйте шляхи досягнення миру, порівнявши підходи Т.Гоббса та І.Канта.
40. Ранг, сила і соціальний статус учасників конфлікту.
41. Розкрийте соціально-психологічні фактори виникнення конфлікту.
42. Розкрийте міждисциплінарний характер конфліктології.

Зразок екзаменаційного білету

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Спеціальність: 055 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»

Семестр: 5

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти (освітньо-кваліфікаційний рівень): бакалавр

Навчальна дисципліна: Конфліктологія та теорія переговорів

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ (ЗАВДАННЯ) № 1

1. Визначте причини та умови виникнення конфлікту. (12 балів)
2. Обґрунтуйте роль і значення переговорів у політиці й суспільному житті. (15 балів)
1. Практичне завдання (13 балів)

Затверджено на засіданні кафедри туристичного бізнесу
протокол №1 від «28» серпня 2018 р.

Завідувач кафедри _____ (А. Ю. Парфіненко)
підпис

Екзаменатор _____ (Г. С. Панасенко)
Підпис

Приклад практичного завдання для проведення підсумкового контролю

Варіант 1.

Визначте найбільш раціональні персональні методи управління конфліктами у наступній ситуації: Ви критикуєте свою співробітницю (підлеглу), вона реагує на це дуже емоційно. Ви змушені кожного разу завершувати бесіду і не доводити розмову до кінця. Ось і зараз після ваших зауважень – вона розплакалася. Як довести до неї свої думки?

