

# СИЛАБУС



# Управління конфліктами

Лектор: к.е.н., доцент Гриценко Наталя Валеріївна

Контакти: [kaf\\_ekbiupt@ukr.net](mailto:kaf_ekbiupt@ukr.net)

Години прийому та консультацій: 15.00-16.00 середа

**2026**<sub>2026</sub>

Дисципліна «Управління конфліктами» буде корисна людям всіх спеціальностей, особливо для тих, хто прагне досягти успіхів у власній кар'єрі і ефективно керувати своїми підлеглими. Діяльність сучасних організацій свідчить про необхідність формування компетентностей, знань і навичок у сфері управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів.

З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин в Україні ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає у конфлікт. Тому на етапі реформування національної економіки набуває практичного значення питання дисципліни «Управління конфліктами» в систему підготовки фахівців всіх спеціальностей.

Компетентності, що формуються, не тільки пізнавально-теоретичні, а суто практичні: допомогти здобувачам зрозуміти, що робити у конфліктній ситуації. Уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, тому й постала потреба ознайомитись з їхньою суттю, динамікою, досвідом вирішення, прогнозування та запобігання.

У системі підготовки фахівців дисципліна «Управління конфліктами» розглядає аспекти визначення придатності людини до керівної діяльності; вивчає причини і наслідки конфлікту; розкриває зміст функцій конфлікту; значна увага приділяється взаєминам і спілкуванню людей при виконанні спільних завдань, вивченню методики прогнозування, діагностування та попередження конфліктів, генерації і пошуку нових ідей з управління конфліктами, створенню системи управління конфліктами в організації та визначенню ефективності управління конфліктами.

### **Чому Вас має зацікавити поглиблене вивчення цього курсу?**

Поглиблене вивчення курсу управління конфліктами може зацікавити здобувачів з кількох важливих причин.

По-перше, конфлікти є невід'ємною частиною життя, як у навчанні, так і в майбутній професійній діяльності. Вміння правильно їх розуміти та вирішувати допомагає уникати непотрібних суперечок і знаходити конструктивні рішення.

По-друге, цей курс розвиває ключові “м’які навички”, комунікацію, емоційний інтелект, здатність слухати та аргументовано висловлювати свою позицію. Саме ці навички сьогодні високо цінуються роботодавцями незалежно від сфери діяльності.

По-третє, знання з управління конфліктами допомагають будувати здорові стосунки, як у колективі, так і в особистому житті. Студент навчається контролювати власні емоції, розуміти мотиви інших людей і досягати компромісу.

Крім того, глибоке розуміння природи конфліктів дає можливість не лише їх вирішувати, а й запобігати їм. Це особливо важливо для майбутніх керівників, педагогів, психологів та фахівців, які працюють з людьми.

**Поглиблене вивчення курсу управління конфліктами - це інвестиція у власний розвиток, професійний успіх і гармонійні взаємини з оточенням.**

Від здобувачів очікується: базове розуміння філософії та соціології.

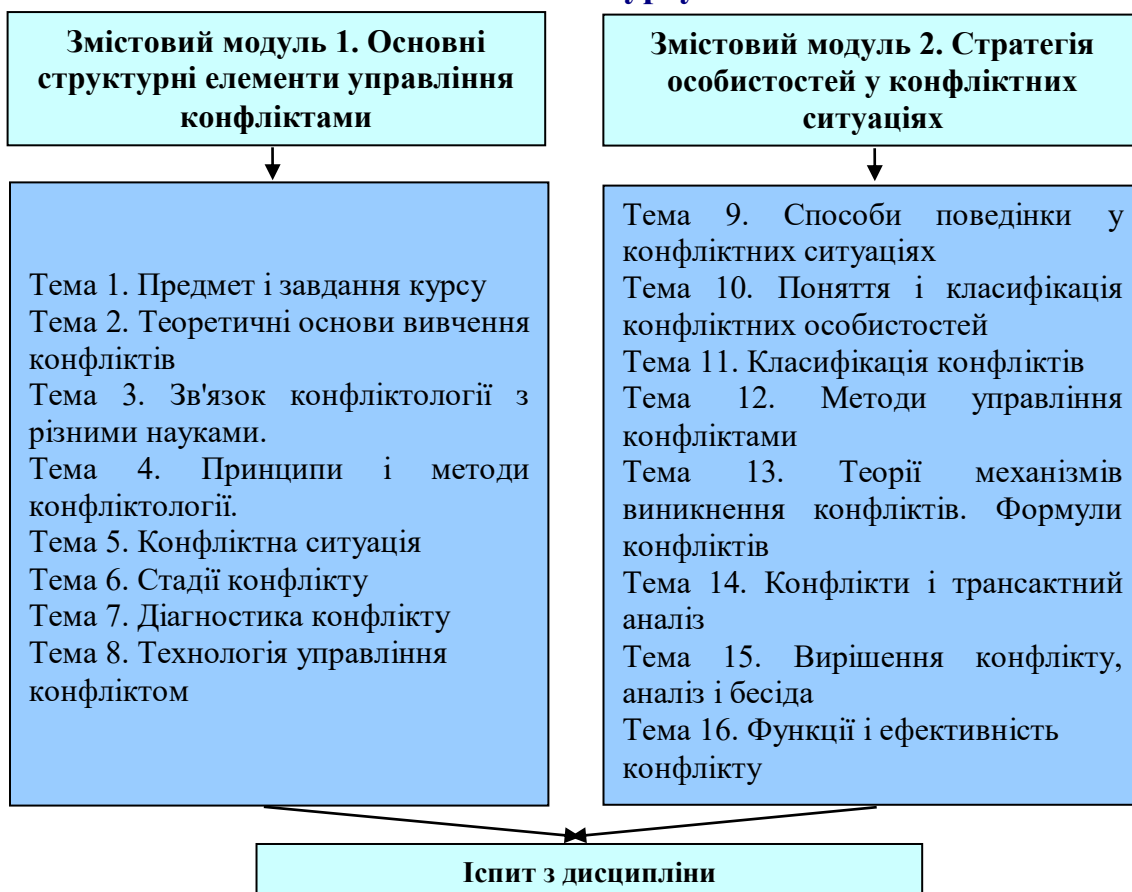
Викладач надасть консультацію з найбільш складними, або більш важливими для вас питаннями курсу.

### **Організація навчання**

Цей курс дає студентам глибоке розуміння систематизації успішного управління конфліктними ситуаціями. Здійснювати аналіз динаміки конфлікту, обґрунтовано обирати методи управління конфлікту в залежності від його етапів.

<b>ДЕННА ФОРМА НАВЧАННЯ</b> Кількість кредитів ECTS – 3. Лекції – 15 годин. Практики – 30 годин. Самостійна робота – 45 годин.	<b>ЗАОЧНА ФОРМА НАВЧАННЯ</b> Кількість кредитів ECTS – 3. Лекції – 4 годин. Практики – 6 годин. Самостійна робота – 80 годин.
--	---

## Теми курсу



Курс складається з лекцій та практичних занять. Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії

### Управління конфліктами / схема курсу

<b>Поміркуй</b>	Лекції	<b>Виконай</b>
	Запрошені лектори	
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	
	Групові завдання	
	Індивідуальні консультації	
	Залік	

Практичні заняття курсу передбачають детальний теоретичний розгляд матеріалу та презентацію власних слайдів та рефератів з курсу. Виконання завдання супроводжується зануренням у суміжні дисципліни, що доповнюють теми, та формує у студента інформаційну та комунікативну компетентності.

### Ресурси курсу

Інформація про курс розміщена на сайті Університету (<http://kart.edu.ua>), включаючи навчальний план, лекційні матеріали, презентації, завдання та правила оцінювання курсу)

Додатковий матеріал та посилання на електронні ресурси доступні на сайті Університету у розділі «дистанційне навчання» поряд із питаннями, над якими необхідно поміркувати підчас підготовки для обговорення в аудиторії. Необхідна підготовка повинна бути завершена до початку наступної лекції. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. <http://metod.kart.edu.ua/>
2. [https://stud.com.ua/26159/menedzhment/upravlinnya\\_konfliktami\\_trudovih\\_kolektivah](https://stud.com.ua/26159/menedzhment/upravlinnya_konfliktami_trudovih_kolektivah)
3. <http://vlp.com.ua>
4. <http://osvita.ua/school/method/psychology>
5. <http://eprints.zu.edu.ua>

## Лекції та практичні заняття

Денна форма навчання. Пильуйте за змінами у розкладі.

Тиждень	Кільк. год.	Тема лекції	Кільк. год.	Тема практичних занять
1	2	3	4	5
1	2	Лекц.№1. Предмет і завдання курсу.	2	Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна.
2	2	Лекц.№2. Теоретичні основи вивчення конфліктів.	2	Сутність подвійного характеру функцій конфлікту.
3	2	Лекц.№3. Зв'язок конфліктології з різними науками.	2	Необхідність вивчення конфліктів.
4	2	Лекц.№4. Принципи і методи конфліктології.	2	Сутність і природа конфлікту.
5	2	Лекц.№5. Конфліктна ситуація.	2	Динаміка конфлікту.
6	2	Лекц.№6. Стадії конфлікту.	2	Еволюція конфліктологічних ідей
7	2	Лекц.№7. Діагностика конфлікту.	2	Переростання конфліктної ситуації в конфлікт – інцидент.
Модульний контроль знань				
8	2	Лекц.№ 8 Технологія управління конфліктом.	2	Конструктивні та деструктивні функції подружніх конфліктів.
9	2	Лекц.№9. Способи поведінки у конфліктних ситуаціях.	2	Соціальні конфлікти та шляхи їх вирішення.
10	2	Лекц.№10. Поняття і класифікація конфліктних особистостей.	2	Стили поведінки людей.
11	2	Лекц.№11. Класифікація конфліктів.	2	Поняття та типологія політичних конфліктів.
12	2	Лекц.№12. Методи управління конфліктами.	2	Конфлікти між керівником та підлеглим.
13	2	Лекц.№13. Теорії механізмів виникнення конфліктів.	2	Процедури примирення при трудових конфліктах.
14	2	Лекц.№14. Формули конфліктів.	2	Вирішення конфлікту, аналіз і бесіда.
15	2	Лекц.№15. Конфлікти і трансактний аналіз.	2	Ефективність конфлікту.
Модульний контроль знань				
Залік з дисципліни				

Заочна форма навчання. Пильнуйте за змінами у розкладі.

Тижні	Кільк. год.	Тема лекції	Кільк. год.	Тема практичних занять
1	2	3	4	5
1	2	Лекц.№1. Технологія та методи управління конфліктом. Поняття і класифікація конфліктних особистостей.	2	Сутність подвійного характеру функцій конфлікту. Переростання конфліктної ситуації в конфлікт – інцидент.
2	2	Лекц.№2. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктна ситуація. Способи поведінки у конфліктних ситуаціях.	2	Конструктивні та деструктивні функції подружніх конфліктів.
3		-	2	Конфлікти між керівником та підлеглим.
4		-	2	Процедури примирення при трудових конфліктах. Ефективність конфлікту.
Залік з дисципліни				

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

1. Управління конфліктами Конспект лекцій /Л.О. Позднякова, Н.В. Гриценко. – Харків : УкрДУЗТ, 2017. - 75с.
2. Конфліктологія: посібник для самостійної роботи студентів / Л. В. Єременко, О.І. Ісакова. – Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2020. – 266 с.
3. Андрєєнкова В. Вирішення конфліктів в освітньому середовищі із застосуванням примирних процедур в онлайн-форматі: метод. посіб./В. Андрєєнкова, М. Мотилук. – Київ: [б. в.], 2023. 44 с. URL: [https:// la-strada.org.ua/download/metodychnyj-posibnyk-vyrishennyakonfliktiv-v-osvitnomu-seredovyshhi-iz-zastosuvannyam-prymyrnyhprotsedur](https://la-strada.org.ua/download/metodychnyj-posibnyk-vyrishennyakonfliktiv-v-osvitnomu-seredovyshhi-iz-zastosuvannyam-prymyrnyhprotsedur)

### Додаткова

4. Ващенко І. В., Ковальчук О. В. Психологія конфлікту: метод. рек. для студентів освіт. рівня магістр. Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка.: Київ; Кам'янець-Подільський: 2021. 89 с.
5. Біловодська О.А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств: навч. посібник. К.: Вип.10 – 2017.. С. 177-182.
6. Гірник А.М., Бобро А.Ю. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження К. Основи. 2023. 344 с.
7. Денисенко І. Д. Конфлікт та спілкування: теорія і практика створення позитивного іміджу сучасного педагога. Навч. посіб. Харків : Константа, 2024. – 100 с.
8. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І., Управління конфліктами: навч. посібник. Київ: Кондор. – 2018. – с.172.
9. Живко З.Б., Мінус І, Ткачук А та інш. Управління конфліктами.: навч. пос. Київ. Науковий цент інноваційних досліджень. 2024. с.284. <https://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/7266>
10. Городняк І.В. Управління конфліктами: завдання для самостійної роботи. Львів. ЛНУ ім.. Івана Франка. 2020. с.52: [https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/10/Zavdannia-dlia-samostiynoi-roboty\\_Upravlinnia-konfliktamy.pdf](https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/10/Zavdannia-dlia-samostiynoi-roboty_Upravlinnia-konfliktamy.pdf)
11. Герасіна Л. М., Требін М. П., Воднік В. Д. та ін. Конфліктологія: навч. посіб. Х. : Право, 2012. 128 с.

12. Г. Сотська, І. Тігаренко. Посібник-практикум з формування конфліктологічної компетентності майбутніх фахівців з реклами і зв'язків з громадськістю: Київ: ТОВ «ДКС Центр», 2018. 48 с. <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/.pdf>
13. Андрєєнкова В. Л., Левченко К. Б., Матвійчук М. М., Мотилук М. О. Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації однолітків: навч.- метод. посіб.–Друге вид., переробл. і доповн. Київ, 2024 – ФОП БУРЯ О.Д. – 132 с.
14. Гарькавець С. О., Волченко Л. П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навч.-метод. посіб. Харків: Друк. Мадрид, 2020. 92 с.
15. Грабовський В. А., Рак Ю.О. Особливості становлення та тенденції розвитку інституту медіації: українські та зарубіжні практики. Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. 2020. № 1. С. 5-12.

#### Інформаційні ресурси в інтернеті

16. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: <http://metodkabinet.in.ua/sociologiya/konfliktologiya>
17. Орлянський В.С. Конфліктологія: <https://westudents.com.ua/knigi/510-konfliktologiya-orlyanskiy-BC.html>
18. Конфліктологія: <http://psyznaiyka.net/konfliktologiya.html>
19. La Strada Ukraine. Відеомодуль «Медіація однолітків. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе», 2020. YouTube. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=s8Ki1B8zBdQ>
20. В. Л. Андрєєнкова та ін. Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практи- ки функціонування служб порозуміння в закладах освіти: навч.-метод. посіб./ Київ: ТОВ «Агентство «Україна», 2023. 186 с. URL: <https://la-strada.org.ua/download/vprovadzhennya-vidnovnogopidhodu-poserednytstva-mediatsiy>
21. [https://stud.com.ua/26159/menedzhment/upravlinnya\\_konfliktami\\_trudovih\\_kolektivah](https://stud.com.ua/26159/menedzhment/upravlinnya_konfliktami_trudovih_kolektivah)
22. La Strada Ukraine. Відеоролик «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Медіація однолітків», 2019. YouTube. URL: [https://www.youtube.com/watch?v=Awy4fe\\_-FAM&t=42s](https://www.youtube.com/watch?v=Awy4fe_-FAM&t=42s)
23. La Strada Ukraine. Відео популяризації діяльності служби порозуміння, 2020. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=pKJPK54xt2Y&t=2s>

## Правила оцінювання

При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути переведена до національної шкали (5, 4, 3,) та шкали ECTS (A, B, C, D, E)

Визначення назви за державною шкалою(оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100 бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	<b>Відмінно</b> – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	<b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	<b>Добре</b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	<b>Задовільно</b> - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	<b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E

НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	<b>Незадовільно</b> – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	<b>Незадовільно</b> - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

Завдання на самостійну роботу:

- Студентам пропонується обрати один з декількох варіантів тем для підготовки доповіді, впродовж семестру. За вчасне та вірне виконання завдання нараховується **20 балів до поточного модульного контролю**. За вчасне та частково вірне виконання – від 15 до 25 балів. За невиконане завдання бали не нараховуються. Необхідний обсяг виконання завдання складає 50% на перший модульний контроль і 50% на другий модульний контроль. Перебіг поточного виконання завдання та питання для обговорення надсилаються на e-mail викладача або перевіряються ним особисто.

№ з/п	Назва теми доповіді
1	Історія розвитку галузей вітчизняної конфліктології
2	Сутність подвійного характеру функцій конфлікту
3	Вирішення конфліктів у громадянсько-процесуальному та кримінально-процесуальному порядку
4	Концепція конфліктної моделі суспільства Р. Дарендорфа
5	Концепція позитивно-функціонального конфлікту Л. Козера
6	Рольова теорія конфлікту (Ч. Кулі, Дж. Мід)
7	Конструктивні та деструктивні функції подружніх конфліктів
8	Соціальні конфлікти та шляхи їх вирішення
9	Стили поведінки людей
10	Функції і ефективність конфлікту
11	Лідер чи керівник
12	Процедури примирення при трудових конфліктах
13	Поняття та типологія політичних конфліктів
14	Загальна теорія конфлікту К. Боулдінга

Відвідування лекцій:

Бали за цю складову нараховуються взагалі, якщо студент не відвідував більш 50% лекційних занять у модулі без поважних причин. За відвідування кожної лекції нараховується 1 бал. **Максимальна сума становить 30 балів.**

Ступінь залученості:

Мета участі в курсі – залучити вас до дискусії, розширити можливості навчання для себе та своїх однолітків та дати вам ще один спосіб перевірити свої погляди на питання управління конфліктами. Участь буде оцінюватися на основі кількості та вірності ваших відповідей. Питання, хоча й заохочуються, однак не оцінюються в цьому блоці. Ми намагасмося надати всім студентам рівні та справедливі можливості для підвищення власною залученості. **Максимальна сума становить 10 балів.**

Практичні заняття:

Оцінюються за відвідуваннями (до 3 балів), ступенем залученості (до 7 балів) та стислою презентацією виконаного завдання (до 5 балів). **Максимальна сума становить 30 балів.**

### Модульне тестування:

Оцінюються за вірними відповідями на тестові модульні питання (15 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 3 бали). **Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.**

### Залік:

- За результатами модульного 1-го та 2-го контролю шляхом накопичення балів студент отримує оцінку за залік автоматом. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент становить 100 ( 60 балів поточного контролю та до 40 балів тестування). Середнє арифметичне суми модульних оцінок складає загальний бал за залік.

## **Результати навчання**

Вміти використовувати понятійно-категоріальний апарат та опиратися на основні парадигми науки управління конфліктами в професійній діяльності.

Вміти виділяти причини конфліктів, розрізняти їх види та регулювати границі конфлікту.

Здійснювати аналіз динаміки конфлікту, визначати його формулу, обґрунтовано обирати методи управління конфлікту в залежності від його етапів та використовувати схему трансактного аналізу.

Проводити діагностику та картографічний аналіз конфлікту та розробляти рішення з управління ним (прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, розв'язання).

Здійснювати обґрунтований вибір та використання методів управління конфліктами (ухилення від конфлікту, поступка, компроміс та примушення при рішенні конфлікту).

Розробляти заходи з профілактики конфліктів, застосовувати співробітництво при рішенні конфлікту, застосовувати структурні та внутрішньо особистісні методи управління конфліктам.

За результатами вивчення даної дисципліни студент навчиться саморегуляції та регуляції поведінки підлеглих, а також самоконтролю в екстремальних ситуаціях.

Аспекти даної дисципліни будуть в нагоді при формуванні індивідуального стилю управління на підприємствах, організаціях та фірмах.

Ви з легкістю будете управляти будь-яким колективом та оптимізувати умови та режими праці з урахуванням психологічних аспектів, використання методів вивчення особистості.

Навчитесь класифікувати конфлікти, діагностувати їх, розробити практичні рекомендації щодо можливих шляхів вирішення конфлікту.

А головне, ви будете володіти навиками психологічної саморегуляції на всіх етапах кар'єри.

## **Викладачі:**

**Гриценко Наталя Валеріївна** ([http://kart.edu.ua/pro-kaf\\_ekbiupt@ukr.net](http://kart.edu.ua/pro-kaf_ekbiupt@ukr.net) - [gritsenkonatal@gmail.com](mailto:gritsenkonatal@gmail.com)) – лектор, доцент кафедри транспортних систем та логістики УкрДУЗТ. Кандидат економічних наук (2009 р., спеціальність 08.00.03 – економіка та управління національним господарством). Напрямок наукової діяльності: удосконалення організаційно-економічних основ управління персоналом, логістичні системи, організаційна поведінка, управління конфліктами.

## **Кодекс академічної доброчесності**

Порушення Кодексу академічної доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Кодекс доступний за посиланням:

<http://kart.edu.ua/documentu-zvo-ua>

Зокрема, дотримання Кодексу академічної доброчесності УкрДУЗТ означає, що вся робота на іспитах та заліках має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, вміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у звітах, самостійних роботах чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, ви повинні зазначити ступінь їх залученості до роботи.

## **Інтеграція студентів із обмеженими можливостями**

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства.

Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій.

Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти за посиланням: <http://do.kart.edu.ua/>

## Питання до заліку з дисципліни «Управління конфліктами»

1. Наведіть визначення поняття «управління конфліктом».
2. Які види діяльності суб'єкта управління включають в свій зміст процес управління конфліктом?
3. Поясніть поняття: «прогнозування конфлікту» і «попередження конфлікту».
4. Що слід розуміти під регулюванням конфлікту?
5. Перерахуйте етапи регулювання конфлікту.
6. Перерахуйте найважливіші технології регулювання конфлікту.
7. Що слід розуміти під дозволом конфлікту?
8. Перерахуйте передумови вирішення конфлікту.
9. Перерахуйте принципи управління конфліктами.
10. Перерахуйте негативні фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту.
11. Назвіть основні моделі поведінки в конфліктній взаємодії.
12. Яка модель поведінки в конфлікті характеризується прагненням залагодити конфлікт, доброзичливим ставленням до суперника?
13. Який моделі поведінки в конфлікті притаманні порушення етики спілкування, відмова від компромісу і т. П.?
14. Яка модель поведінки в конфлікті характеризується непослідовністю поведінки, доглядом від гострих питань і т. П.?
15. Назвіть основні стратегії поведінки в конфлікті по К. Томасові і Р. Кілменн.
16. Охарактеризуйте умови, за яких суб'єкт конфлікту обирає:
  - стратегію боротьби;
  - стратегію догляду;
  - стратегію компромісу;
  - стратегію поступки;
  - стратегію співробітництва.
17. Назвіть основні типи конфліктних особистостей.
18. Визначте тип конфліктної особистості за характеристиками, які дані в кожному з наведених нижче варіантів:
  - а) хоче бути в центрі уваги; уникає кропіткої, систематичної роботи; наявності емоційну поведінку;
  - б) підозрілий; володіє завищеною самооцінкою; прямолінійний; уразливий;
  - в) імпульсивний; непередбачуваний; агресивний; несамокритичен;
  - г) скрупульозно ставиться до роботи; висуває підвищені вимоги до себе і оточуючих; володіє підвищеною тривожністю;
  - д) нестійкий в оцінках і думках; внутрішньо суперечливий; залежить від думки оточуючих; легко піддається навіюванню.
19. У чому головна небезпека конформістської моделі поведінки в конфлікті?
20. Дайте графічне зображення моделі К. Томаса і Р. Кілмен.
21. Коли виникла конфліктологія як відносно самостійна теорія?
22. Яку назву отримала конфліктологія як відносно самостійний напрям в соціології та в психології?
23. Коли складається конфліктологічна практика і з якими подіями в психології це пов'язано?
24. Дайте визначення предмета конфліктології.
25. Перерахуйте основні етапи еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії.
26. Назвіть соціально-історичні та теоретичні передумови виникнення конфліктології.
27. Перерахуйте методи конфліктології.
28. Перерахуйте основні принципи дослідження конфліктів  
Дайте визначення конфлікту.
29. Сформулюйте необхідні і достатні умови виникнення конфлікту.
30. Чим характеризується протиставлення суб'єктів соціальної взаємодії?

31. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту: «сторони конфлікту», «предмет конфлікту», «образ конфліктної ситуації», «мотиви конфлікту», «позиції конфлікуючих сторін».
32. Наведіть класифікацію конфліктів.
33. Дайте визначення причин конфлікту.
34. Наведіть класифікацію причин конфлікту.
35. Дайте визначення понять: «конфліктна ситуація» і «інцидент».
36. Перерахуйте типи конфліктних ситуацій
37. Назвіть етапи регулювання конфлікту.
38. Наведіть технології регулювання конфліктів і розкрийте їх зміст.
39. Визначте зміст етапів моделі прийняття науково-обґрунтованого рішення з управління конфліктом.
40. З яких етапів складається алгоритм діяльності керівника в процесі управління конфліктом?
41. Назвіть два основні підходи у профілактиці конфліктів.
42. Сформулюйте основні напрями профілактики конфліктів в організації.
43. Визначте зміст профілактики конфліктів за стратегією управління персоналом.
44. Перерахуйте принципи управління конфліктами.
45. Назвіть методи управління конфліктами.
46. Визначте форми управління конфліктами за структурними методами.
47. Перерахуйте міжособистісні стилі розв'язання конфліктів.
48. Визначте умови застосування міжособистісних стилів розв'язання конфліктів.
49. Розкрийте зміст понять "компроміс" і "консенсус".
50. Назвіть ознаки класифікації конфліктів.
51. Наведіть класифікацію конфліктів залежно від кількості учасників.
52. Чому за статистикою найбільш розповсюдженим конфліктом є міжособистісний?