

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет педагогічної освіти та соціальної роботи**  
**Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи**

**СИЛАБУС**  
**нормативної навчальної дисципліни**

**Соціальна конфліктологія**  
(назва дисципліни)  
**підготовки магістра**  
(назва освітнього рівня)  
**Спеціальності 231 Соціальна робота**  
(шифр і назва спеціальності)  
**освітньо-професійної програми Соціальна робота**

Луцьк – 2020

Силабус навчальної дисципліни «**Соціальна конфліктологія**» підготовки магістра галузі знань 23 Соціальна робота спеціальності 231 Соціальна робота освітньо-професійної програми Соціальна робота

**Розробник:** Дурманенко Євгенія Аристархівна, кандидат педагогічних наук, доцент

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи**

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи протокол № 3 від вересня 2020 р.**

Завідувач кафедри:



Чернета С. Ю.

## I. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників                 | Галузь знань,<br>спеціальність,<br>освітня програма, освітній<br>рівень                                                                      | Характеристика навчальної<br>дисципліни  |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Денна / заочна форма<br>навчання        | галузь знань 23<br>Соціальна робота<br>спеціальність 231<br>Соціальна робота<br>освітньо-професійна<br>програма Соціальна<br>робота, магістр | <b>Вибіркова</b>                         |
| Кількість годин / кредитів<br>_120_/_4_ |                                                                                                                                              | <b>Рік навчання</b> <u>1</u>             |
|                                         |                                                                                                                                              | <b>Семестр</b> <u>1</u> -ий              |
|                                         |                                                                                                                                              | <b>Лекції</b> - 22 год.                  |
|                                         |                                                                                                                                              | <b>Практичні (семінарські)</b> - 24 год. |
| ІНДЗ: є /                               |                                                                                                                                              | <b>Самостійна робота</b> - 66 год.       |
|                                         |                                                                                                                                              | <b>Консультації</b> - 8 год.             |
|                                         | <b>Форма контролю:</b> екзамен                                                                                                               |                                          |
| Мова навчання - українська              |                                                                                                                                              |                                          |

## II. Інформація про викладача

Прізвище, ім'я та по батькові – Дурманенко Євгенія Аристархівна  
 Науковий ступінь – кандидат педагогічних наук  
 Вчене звання – доцент  
 Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи  
 Посада - доцент  
 Контактна інформація – 0951311216, [arieg60@gmail.com](mailto:arieg60@gmail.com)  
 Дні занять: згідно електронного розкладу - <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

## III. Опис дисципліни

### 1. Анотація курсу.

Навчальна дисципліна «Соціальна конфліктологія» належить до циклу дисциплін загальної підготовки магістра галузі знань 23 Соціальна робота спеціальності 231 Соціальна робота освітньо-професійної програми Соціальна робота, вивчається в першому семестрі, формою контролю є екзамен. На вивчення навчальної дисципліни відведено 4 кредити (120 годин), у тому числі: 22 години лекційних, 24 години практичних, 8 год. консультації та 60 годин самостійної роботи.

*Змістом* навчальної дисципліни є узагальнене сучасне розуміння сутності конфлікту та конфліктної взаємодії й особливостей протікання соціальних конфліктів у цілому й зокрема конфліктів у соціальній сфері.

*Основні аспекти вивчення:* конфліктна ситуація, конфліктна взаємодія, структура та функції конфлікту, конфлікт у соціальній роботі, механізми виникнення соціальних конфліктів, способи вирішення соціальних

конфліктів, роль соціального працівника у вирішенні конфліктів у соціальній роботі.

*Основними методами роботи* під час вивчення дисципліни є: традиційна лекція, проблемна лекція, розв'язання конфліктних ситуацій, робота в малих групах, підготовка і захист індивідуальних науково-дослідницьких завдань, анкетування, тестування й аналіз їх результатів, тренінгові вправи тощо.

## *2. Мета і завдання навчальної дисципліни.*

*Мета* навчальної дисципліни: ґрунтовне засвоєння студентами цілісної системи конфліктологічних знань; формування умінь діагностування конфлікту, його попередження та конструктивного вирішення; формування готовності майбутніх соціальних працівників до міжособистісної безконфліктної взаємодії у професійній діяльності.

*Завдання дисципліни:* мотивувати студентів до ґрунтовного оволодіння конфліктологічними знаннями та вміннями як важливою складовою їх професійної компетентності; розробити алгоритм діагностування конфлікту та складання карти конфлікту; навчити визначати й добирати оптимальні методи конструктивного вирішення конфліктів.

### *Результати навчання (компетентності).*

Навчальна дисципліна спрямована на формування *інтегральної* - здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі соціальної роботи або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог та *загальних компетентностей*: 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. 2. Здатність розробляти і управляти проектами. 3. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт. 4. Здатність спілкуватися іноземною мовою. 5. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні. 6. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість. 7. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. 8. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). 9. Навички міжособистісної взаємодії. 10. Здатність працювати в команді.

А також низки *фахових компетентностей*, як-от: здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати та моделювати соціальні ситуації; здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей/видів економічної діяльності), налагоджувати взаємодію державних, громадських і комерційних організацій на підґрунті соціального партнерства; здатність до спільної діяльності та групової мотивації, фасилітації процесів прийняття групових рішень;

здатність доводити знання та власні висновки до фахівців та нефахівців;  
здатність виявляти ініціативу та підприємливість задля вирішення соціальних проблем через упровадження соціальних інновацій.

### *3.Очікувані програмні результати навчання:*

- організовувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до виконання завдань соціальної роботи, ініціювати командування та координувати командну роботу;
- оцінювати соціальні наслідки політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства, розробляти рекомендації стосовно удосконалення нормативно-правового забезпечення соціальної роботи;
- демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для розв'язання завдань професійної діяльності;
- самостійно будувати та підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини з широким колом людей, представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні переговори, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок;
- демонструвати позитивне ставлення до власної професії та відповідати своєю поведінкою етичним принципам і стандартам соціальної роботи.

### *4. Структура навчальної дисципліни.*

| Назви змістових модулів і тем                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Усього | Лек. | Практ<br>ичні. | Сам. роб. | Конс. | *Форма<br>контролю<br>/ Бали |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|----------------|-----------|-------|------------------------------|
| <b>Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту. Соціальні конфлікти.</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |        |      |                |           |       |                              |
| <b>Тема 1. Теоретичні основи виникнення конфліктів.</b><br>Поняття конфлікту в історичному аспекті. “Школа консенсусу” Т.Парсонса та “Конфліктна школа” Р.Дарендорфа. Механізми виникнення конфлікту. Стадії протікання. Структура конфлікту. Функції. Стилї поведінки у конфліктній взаємодії та способи вирішення конфліктів. | 14     | 2    | 2              | 10        |       | 2                            |
| <b>Тема 2. Специфіка соціальних конфліктів.</b> Характеристика різних типів конфліктів.                                                                                                                                                                                                                                         | 17     | 4    | 4              | 10        | 1     | 4                            |

|                                                                                                                                                                                                                    |     |    |    |    |       |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|----|-------|-------------|
| Особливості соціальних конфліктів. Причини виникнення конфліктів у соціальній роботі.                                                                                                                              |     |    |    |    |       |             |
| Тема 3. Конфліктогени в соціальній роботі. Методи вирішення конфліктів у соціальній роботі. Поняття конфліктогену, типи та аналіз конфліктогенів у соціальній роботі. Характеристика методів вирішення конфліктів. | 23  | 4  | 4  | 10 | 1     | 4           |
| Разом за модулем                                                                                                                                                                                                   | 52  | 10 | 10 | 30 | 2     | 30+10=40    |
| Змістовий модуль 2. Технології управління конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення.                                                                                                                |     |    |    |    |       |             |
| Тема 4. Основи управління конфліктом. Теорія і практика управління конфліктом. Стратегії протидії та вирішення конфлікту. Алгоритм управління конфліктом.                                                          | 28  | 6  | 6  | 16 | 2     | 6           |
| Тема 5. Методи дослідження конфліктів. Етапи аналізу конфлікту. Моделі аналізу конфліктів. Аналіз методів дослідження конфліктів.                                                                                  | 38  | 6  | 8  | 20 | 4     | 8           |
| Разом за модулем 2                                                                                                                                                                                                 | 68  | 12 | 14 | 36 | 6     | 30+14+16=60 |
| Види підсумкових робіт:                                                                                                                                                                                            |     |    |    |    |       | Бал         |
| Модульна контрольна робота ( МКР1+МКР2)                                                                                                                                                                            |     |    |    |    | 30+30 | 60          |
| ІНДЗ – розробка і презентація карти конфлікту (тип КФ, метод вирішення та модель управління вибираються студентом).                                                                                                |     |    |    |    |       | 16          |
| Інше (вказати) – ДС, Т, А, РКС, РМГ, РККФ (12 практичних занять, макс. 2 бали за заняття ).                                                                                                                        |     |    |    |    |       | 24          |
| Всього годин / Балів                                                                                                                                                                                               | 120 | 22 | 24 | 66 | 8     | 100         |

\*Форма контролю: ДС – дискусія, Т – тести, А – анкетування, РКС – розв’язування конфліктних ситуацій, ІНДЗ – індивідуальне завдання студента, РМГ – робота в малих групах, МКР – модульна контрольна робота, РККФ – розробка карти конфлікту.

#### **1V. Завдання для самостійного опрацювання.**

Провідним завданням самостійної роботи є набуття студентами навичок самостійного усвідомленого опрацювання фахових інформаційних джерел та оволодіння практичними навичками. Самостійна робота передбачає напрацювання студентами змісту відповідей на конкретні запитання, які не розглядаються на практичних заняттях. А також містить

завдання практичного характеру. Обсяг самостійної роботи визначається певною конкретною кількістю годин, передбачених навчальним планом.

## **Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту. Соціальні конфлікти. – 30 год.**

### **Тема 1. Теоретичні основи виникнення конфліктів. – 10 год.**

1. Зробити порівняльний аналіз конфліктологічних ідей М.Вебера та Г.Зіммеля.
2. Визначити позитивні аспекти «Школи консенсусу» Т.Парсонса.
3. Зробити порівняльний аналіз конфліктологічних ідей Р.Дарендорфа та Т.Парсонса.
4. Розробити структурну модель конфлікту за М.Пірен.
5. Розробити й описати функціональну модель конфлікту.

### **Тема 2. Специфіка соціальних конфліктів. – 10 год.**

1. Визначити характерні ознаки міжособистісного конфлікту; їх типи та аналіз.
2. Проаналізувати функції внутрішньо особистісного конфлікту.
3. Зробити порівняльний функційний аналіз інтра- та інтерперсонального конфлікту.
4. Аналіз ( сутнісно-функційний )конфліктної проблеми в соціумі.
5. Конфліктні інтереси.
6. Три виміри соціальної конфліктної проблеми.

### **Тема 3. Конфліктогени в соціальній роботі. Методи вирішення конфліктів у соціальній роботі. – 10 год.**

1. Суть поняття конфліктогену. Типологія конфліктогенів. Аналіз конфліктогенів у соціальній роботі.
2. Стиль поведінки у конфліктній взаємодії. Проаналізувати сітку Кілменна-Томаса.
3. Проаналізувати суперечності у професійній діяльності соціального працівника на мікрорівні.
4. Проаналізувати суперечності у професійній діяльності ФСР на макрорівні.
5. Розробити алгоритм аналізу соціального конфлікту.
6. Розробити карту соціального конфлікту ( за вибором).

## **Змістовий модуль 2. Технології управління конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення. – 36 год.**

### **Тема 4. Основи управління конфліктом. – 16 год.**

1. Охарактеризувати системи позиційного ставлення «Батько», «Дорослий», «Дитина».
2. Визначити й охарактеризувати найбільш типові бар'єри професійного спілкування.
3. Окреслити основні шляхи подолання бар'єрів професійного спілкування
4. Здійснити порівняльний аналіз ухилення й пристосування.
5. Здійснити порівняльний аналіз ухилення й компромісу.
6. Здійснити порівняльний аналіз пристосування й компромісу.
7. Розробити критерії та алгоритм аналізу стилю поведінки у конфліктній взаємодії ( за вибором).
8. Визначити рівень комунікабельності ( тест В. Ряховського).
9. Проаналізувати структуру комунікативності соціального працівника.
10. Визначити провідні комунікативні якості сучасного соціального працівника.
11. Обґрунтування доцільності застосування конкретної моделі взаємодії з клієнтом ( за вибором).
12. Алгоритм аналізу певної моделі взаємодії з клієнтом (за вибором).
13. Порівняльний аналіз прогнозованих результатів моделей професійної взаємодії (довільних двох за вибором).

**Тема 5. Методи дослідження конфліктів. – 20 год.**

Проаналізувати одну із моделей дослідження конфлікту ( за вибором):

Модель № 1. Аналіз конфлікту за його структурою.

Модель № 2. Універсальна авторська схема понятійного опису конфлікту (А. Я. Анцупов, А. І. Шипілов).

Модель № 3. Діагностика конфлікту за його елементами (авторська робота Ю. Є. Растова).

Модель № 4. Аналіз конфлікту за фазами його перебігу (С. П. Никаноров, З. А. Кучкаров, А. Г. Коваль, А. В. Костюк, А. Н. Шульпекін).

Модель № 5. Формальна структура протистояння сторін в юридичній сфері на семи рівнях (В. М. Кудрявцев).

Модель № 6. Понятійна схема дослідження соціального конфлікту (В. М. Шаленко).

Модель № 7. Картографія конфлікту (Х. Корнеліус, Ш. Фейр)

Модель № 8. Практичний аналіз конфлікту на приватних підприємствах (А. К. Зайцев).

Модель № 9. Аналітична схема дослідження міського громадянського конфлікту.

## **V. Політика оцінювання**

Для усвідомленого й системного засвоєння курсу необхідною є систематична навчально-пізнавальна робота студентів в усіх видах і формах її організації: лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота.

Аудиторні заняття переважно проводяться у вигляді лекцій, найчастіше – проблемних лекцій; практичних занять – з використанням інтерактивних методів: бесіда, диспут, дискусія, проєктна та тренінгова діяльність, робота в малих групах.

На практичному занятті студенти презентують конкретну проблему, вчаться дискутувати, аргументовано доводити свою точку зору; об'єктивно оцінювати власні знання й уміння, а також, як експерти – знання своїх колег-одногрупників.

Актуальним в оцінюванні є участь студентів у вебінарах, тренінгах, у конференціях та інших заходах і формах поглиблення знань, набуття практичних умінь і навичок, підвищення кваліфікації. Студенти на практичних заняттях презентують власні здобутки.

Проблему індивідуального навчально-дослідного завдання (ІНДЗ) студенти вибирають самі й досліджують її самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом – розробляється індивідуальна програма – картка конфлікту, яка передбачає детальний аналіз певного конфлікту з чітким визначенням його структури, механізму виникнення, фаз перебігу та вибору конструктивного способу його вирішення з прогнозуванням протікання післяконфліктної стадії. Особливий акцент доповідач робить на ролі соціального працівника як медіатора конфлікту. Ця програма – картка конфлікту, її аналіз і шляхи реалізації презентуються студентом.

Модульна контрольна робота містить запитання, які дають можливість оцінити знання студентів з теоретичних положень курсу й певною мірою їх готовність до практичної діяльності.

Оцінювання здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів за кредитно-модульною системою.

Оцінювання знань студентів здійснюється шляхом проведення контрольних заходів, зокрема, поточного контролю, виконання індивідуального навчально-дослідного завдання, модульної контрольної роботи й підсумкового контролю у формі екзамену.

Студент зобов'язаний оволодіти системою знань з теорії соціального конфлікту та основними конфліктологічними вміннями. З цією метою кожен студент має виконати всі передбачені силабусом форми робіт, здати або перездати теми пропущених занять.

*Обов'язковими є:*

1) презентація розробленої авторської програми – картки конфлікту (за вибором студента) - ( **максимально 16 балів**);

2) здача завдання по темі, передбаченій силабусом (**5 тем, 12** практичних занять, на кожному занятті студент може отримати максимум **2 бали, у загальній кількості  $12 \times 2 = 24$** ) і передбачає не лише володіння теоретичними знаннями з теорії соціального конфлікту, але й практичними конфліктологічними вміннями;

3) написання МКР (їх 2, після вивчення двох змістових модулів), кожна з яких оцінюється **30 балами**, тобто максимальна кількість - **60 балів**.

4) у випадку наявності у студентів підтвердження участі ними у тому чи іншому заході з метою підвищення кваліфікації **додатково** додається ще **5 балів**.

Відвідування практичних занять є обов'язковим. У форс-мажорних ситуаціях навчання може проходити також в он-лайн формі (за погодженням з деканатом).

Пропущені заняття та незадовільні оцінки мають бути обов'язково відпрацьовані (за графіком консультацій). Завдання, які не виконані своєчасно без поважних причин, оцінюються нижчою кількістю балів (на 2-5 балів).

До початку залікової сесії студенти повинні виконати всі підсумкові контрольні заходи і отримати відповідну кількість балів.

## **V1. Підсумковий контроль**

### **Питання контролю до змістового модуля 1**

- 1.Поняття соціального конфлікту в контексті соціальної роботи.
- 2.Сутність конфлікту як феноменального суспільного явища.
- 3.Причини конфлікту. Інцидент зіткнення. Конфліктна ситуація. Конфліктні інтереси. Сторони конфлікту. Суб'єкт, об'єкт конфлікту.
- 4.Мотивація конфлікту. Анатомія конфлікту. Фази конфлікту.
5. Класифікація конфліктів за кількістю учасників, за причинами, управлінським аспектом; за ступенем тривалості і напруженості; за напрямом комунікації.
- 6.Латентність і агресивність як найважливіші характеристики конфлікту.
- 7.Фіксування конфліктної проблеми.
8. Головні учасники конфлікту в соціальній роботі.
- 9.Порівняльний аналіз конфліктної ситуації та позицій учасників конфлікту в соціальній роботі.
- 10.Конфлікт у соціальній роботі.
- 11.Аналіз суперечностей у соціальній сфері .
- 12.Конфліктогени в соціальній сфері: цільові, змістові, корекції та контролю.

13. Комунікативні конфліктогени.
14. Характеристика бар'єрів у професійному спілкуванні.
15. Метод і сітка вибору стилю поведінки Томаса-Кілменна.
16. Характеристика головних стилів поведінки у конфлікті.
17. Шляхи вибору найефективнішого стилю спілкування у конфлікті.
18. Загальні принципи спілкування з "важкими" людьми.
19. Функція управління в конфлікті.
20. Методи управління конфліктом.

### **Питання для контролю до змістового модуля 2.**

1. Роль соціального працівника в попередженні та конструктивному вирішенні конфліктів.
2. Кількісні та якісні рівні конфлікту.
3. Гострота проходження, сфери прояву конфлікту у соціальній роботі.
4. Рушійні сили конфліктів.
5. Критерії діагностики конфлікту. Ідентифікаційні та неідентифікаційні показники конфлікту.
6. Ознаки критерію складності (міри конфліктності).
7. Стадії внутрішнього особистісного конфлікту та його функції.
8. Життєві кризи особистості.
9. Міжособистісні конфлікти.
10. Типологія міжособистісних конфліктів.
11. Причини міжособистісних конфліктів у колективі та їх класифікація.
12. Стиль конкуренції та випадки, в яких він застосовується.
13. Стиль ухилення та рекомендації щодо його застосування.
14. Стиль пристосування та ситуації, в яких він найбільш ефективний.
15. Стиль співробітництва та його застосування.
16. Особливості застосування стилю компромісу.
17. Методика виключення безпідставності як засіб зняття конфлікту.
18. Заходи зняття конфліктної ситуації у процесі їх психодіагностики.
19. В. Вундт, З. Фрейд, С. Рубінштейн про психологію внутрішнього конфлікту.
20. Проблема довіри та шляхи її розв'язання.
21. Захист від "важких" у спілкуванні людей.
22. Шляхи припинення "важких" взаємовідносин, уникнення
23. Подолання страху і внутрішньої роздвоєності у конфліктній ситуації.
24. Розпізнавання страхів, визначення їх обґрунтованості.
25. Особливості застосування стилю компромісу.
26. Оцінка співвідношення влади. Визначення пріоритетів.
27. Визначення реальних проблем і інтересів, варіантів реакцій.

28. Використання набору стилів. Візуалізація. Планування можливостей.
29. Компроміс і співробітництво як два варіанти переговорів.
30. Рекомендації щодо застосування компромісу і співробітництва у переговорах.
31. Загальна модель ведення переговорів.
32. Загальні принципи з'ясування позицій.
33. Способи визначення прихованих потреб і інтересів. Висування альтернативних варіантів розв'язку проблеми.
34. Досягнення згоди по найкращих взаємовигідних рішеннях.
35. Базові елементи методу Р. Фішера та У. Юрі. Інтереси і позиції учасників переговорів та концентрація на них уваги.
36. Зміст прагматичних, комунікативних, легітимних порушень спілкування у латентній фазі конфлікту та рекомендації щодо їх виправлення.
37. Усунення порушень спілкування за аспектами деформації соціальної дії в агресивній фазі конфлікту.
38. Особливості уникнення порушень спілкування, їх зміст у батальній фазі конфлікту.
39. Приховані та хибні уявлення і превентивна стратегія уникнення неправильно мотивованих дій у конфлікті.
40. Проблема недостатнього спілкування та шляхи її розв'язання. Усунення проблеми неясності.

## **ЗРАЗОК ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

### ***1 рівень***

#### **1. Конфлікт – це...**

- 1) суперечка ...;
- 2) сварка...;
- 3) зіткнення...

#### **2. Конфліктоген – це ...**

- 1) слова, дії, обставини, вчинки, які провокують виникнення конфлікту;
- 2) слова, дії, обставини, вчинки, або ж їх відсутність, що провокує виникнення конфлікту;
- 3) поведінка людини, що сприяє виникненню конфлікту.

#### **3. Конфліктна ситуація – це...**

- 1) нагромадження суперечностей у взаємодії;
- 2) порушення взаємодії;
- 3) конфліктна взаємодія.

#### **4. Інцидент – це ...**

- 1) те, що провокує конфлікт;
- 2) зіткнення інтересів;
- 3) збіг обставин, що сприяє виникненню конфлікту з конфліктної ситуації.

**5. Засновником «конфліктної школи» є:**

- 1) Т.Парсонс;
- 2) Р.Дарендорф;
- 3) М.Вебер.

**6. Основоположником «школи консенсусу» є:**

- 1) Р.Дарендорф;
- 2) Г.Зіммель;
- 3) Т.Парсонс.

**7. В.Шейнов виділив \_\_\_\_ механізми виникнення конфліктів:**

- 1) два;
- 2) три;
- 3) чотири.

**8. Конфлікт між двома та більше людьми називається....**

- 1) міжособистісним;
- 2) інтраперсональним;
- 3) груповим.

**9. Учені виділяють такі фази конфлікту:**

- 1) латентна, власне конфлікту, вирішення конфлікту, післяконфліктна;
- 2) латентна, протікання конфлікту, розв'язання конфлікту;
- 3) доконфліктна, власне конфліктна, післяконфліктна.

**10. Функції конфлікту поділяють на:**

- 1) конструктивні й негативні;
- 2) позитивні й негативні;
- 3) конструктивні й деструктивні.

## **2 рівень**

**1. Конфлікт як зіткнення учасників взаємодії, що призводить до порушення її цілісності визначає:**

- 1) М.Пірен;
- 2) Е.Дюркгейм;
- 3) А.Ішмуратов.

**2. Комунікативність особистості є складним особистісним утворенням, що містить:**

- 1) комунікабельність, альтруїстичні емоції й соціальну спорідненість;
- 2) комунікабельність, комунікативні вміння й цінності;
- 3) емпатію, рефлексію й комунікабельність.

**3. Комунікативними конфліктогенами є:**

- 1) бар'єри й порушення спілкування, моделі взаємодії;
- 2) системи позиційного ставлення й бар'єри спілкування, стиль управління;
- 3) характерні риси, система позиційного ставлення, бар'єри спілкування, стиль управління, модель взаємодії.

**4. Нагромадження конфліктогенів є...**

- 1) конфліктом;
- 2) конфліктною ситуацією;
- 3) суперечністю.

**5. Стиль поведінки у конфліктній взаємодії визначається:**

- 1) спрямованістю дій особистості щодо досягнення інтересів ( власних чи інших осіб);
- 2) активністю або пасивністю, агресивністю;
- 3) активністю або пасивністю особистості й спрямованістю її дій щодо досягнення інтересів ( власних чи інших осіб).

**6. Сітка Кілменна-Томаса визначає:**

- 1) тип конфлікту;
- 2) стиль поведінки у конфлікті;
- 3) функції конфлікту.

**7. Нагромадження конфліктних ситуацій, що призводить до порушення цілісності є:**

- 1) конфліктогеном;
- 2) сваркою;
- 3) конфліктом.

**8. Структурними елементами конфлікту є:**

- 1) учасники, джерело, умови й обставини;
- 2) учасники й причина;
- 3) учасники й умови та обставини.

**9. Характерними ознаками педагогічного конфлікту є:**

- 1) участь дітей; конструктивність вирішення;
- 2) відповідальність за вирішення несе педагог; масовість;
- 3) участь дітей; відповідальність за вирішення несе педагог; обов'язковість вирішення.

**10. Конфліктогенами педагогічної системи є:**

- 1) цільові, змістові й комунікативні конфліктогени;
- 2) змістові, технологічні й комунікативні конфліктогени;
- 3) цільові, змістові й результативні конфліктогени;
- 4) цільові, змістові, організаційно-методичні, результативні й комунікативні конфліктогени.

**3 рівень**

1. Описати модель взаємодії «Монблан».
2. Описати модель взаємодії «Китайська стіна».
3. Описати модель взаємодії «Гамлет».
4. Описати модель взаємодії «Робот».
5. Описати модель взаємодії «Друг».
6. Описати модель взаємодії «Я сам».
7. Описати модель взаємодії «Тетерев».
8. Описати модель взаємодії «Локатор».
9. Аргументувати взаємозв'язок і взаємозалежність між комунікативними конфліктогенами.
10. Розробити алгоритм вирішення конфлікту.
11. Довести доцільність конкуренції у взаємодії.
12. Довести доцільність ухилення у взаємодії.
13. Довести доцільність компромісу у взаємодії.

14. Довести доцільність пристосування у взаємодії.
15. Довести доцільність співробітництва у взаємодії.
16. Запропонувати правила подолання бар'єрів у професійному спілкуванні.
17. Визначити комунікативні вміння, необхідні соціальному працівнику. Аргументувати власну думку.
18. Проаналізувати методи вирішення конфлікту та їх співвідношення зі стилями поведінки ( сітка Кілменна-Томаса).
19. Окреслити шляхи попередження конфлікту в соціумі.
20. Дослідити рівень внутрішньої конфліктності й розробити програму самовдосконалення з її усунення.

### Шкала оцінювання

| Поточний контроль I семестр (мах = 40 балів) |         |         |         |         | Модульний контроль (мах = 60 балів) | Загальна кількість балів |           |
|----------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------------------------------------|--------------------------|-----------|
| Змістові модулі 1-2                          |         |         |         |         | Модуль 2                            |                          | Модуль 3  |
|                                              |         |         |         |         | ІНДЗ                                |                          | МКР1+МКР2 |
| T1<br>2                                      | T2<br>4 | T3<br>4 | T4<br>6 | T5<br>8 | 16                                  | 60                       | 100       |

| Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності | Оцінка       |
|--------------------------------------------------|--------------|
| 90 – 100                                         | Відмінно     |
| 82 – 89                                          | Дуже добре   |
| 75 - 81                                          | Добре        |
| 67 -74                                           | Задовільно   |
| 60 - 66                                          | Достатньо    |
| 1 – 59                                           | Незадовільно |

### VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов: – СПб: Питер, 2014. – 503 с.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский; – 2-е изд., перераб. – СПб.: Питер, 2010. – 565 с.
3. Винославська О. В. Людські стосунки: заочна школа / О. В. Винославська, М. П. Малигіна // Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – № 3. – С. 29-31.
4. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 240 с.

5. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер : для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Френсис; пер. с англ. – М. : Дело, 2011. – 320 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2002. – 312 с.
7. Гірник А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження / Андрій Гірник, Андрій Бобро. – К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2003. – 172 с.
8. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 564 с.
9. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
10. Гуськов А. Я. Конфликтология: учеб. пособие / А. Я. Гуськов. – ПРОСПЕКТ, 2013. – 176 с.
11. Дж. Г. Скотт. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – К. : Внешторгиздат, 1991. – С. 166–181.
12. Дмитриев А. В. Конфликтология : учебное пособие / А. В. Дмитриев. – М. : Альфа-М, 2013. – 336 с.
13. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібн. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. – К. : Каравела, 2010. – 304 с.
14. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей / М. С. Дороніна. – К., 1994. – 175 с.
15. Дурманенко Є. Конфлікти в педагогічному процесі / Є. Дурманенко. – Луцьк : Вежа, 2003. – 313 с.
16. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2010. – 297 с.
17. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія : навч. посіб. / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової, Л. М. Ємельяненко, А. М. Гриненко. – К. : КНЕУ, 2005. – 315 с.
18. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. – М. : Аспект-Пресс. – 1996. – 318 с.
19. Иванов В. Н. Конфликты и конфликтология / В. Н. Иванов, В. Г. Смолянский. – М. : Феникс, 2004. – 389 с.
20. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева.

- М. : Издательство Юрайт, 2015. - 282 с. - Серия : Бакалавр. Академический курс.

21. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А. Т. Ішмуратов. – К. : Наук. думка, 1996. – С. 71-83.

22. Каррас Ч. С. Искусство ведения переговоров / Ч. С. Каррас. – М., 1994. – 128 с.

23. Конфліктологія : підручник для студентів вищ. навч. закл. / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін.; за ред. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.

24. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання / В. Я. Галаган, В. Ф. Орлов, О. М. Отич. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 293 с.

25. Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фейр. – М. : Вагриус, 1994. – 182 с.

26. Кушнірук Т. Д. Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона / Т. Д. Кушнірук // Практична психологія і соціальна робота. – 1999. – № 5. – С. 24-25.

27. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – С. 146-163.

28. Ликсон Ч. Конфликт : семь шагов к миру / Ч. Ликсон. – СПб. : МММ, 1997. – 160 с.

29. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 2000. – 286 с.

30. Масленбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Масленбрук. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 256 с.

31. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник. – К.: ЦУЛ, 2004. - 198 с.

32. Пірен М. І. Основи конфліктології / М. І. Пірен. – 2-ге вид. – К., 2007. – С. 40-54.

33. Прибутько П. М. Конфліктологія : навч. посібн. / П. М. Прибутько, Р. В. Михайленко, Л. М. Дубчак та ін. – К. : КНТ, 2010. – 136 с.

34. Психодіагностика: навч. посібн. / І. М. Галян. – К. : Академвидав, 2009. – 464 с.

35. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М.: Эксмо, 2010. – 656 с.

36. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постолювський. – Суми: ВТД «Університетська книга», 2008. – 240 с. 53.

37.Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навчальний посібник / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2009. – 192 с.

38. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1992. – 158 с.

39. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1996. – 288 с.

40. Шейнов В. Как управлять другими, как управлять собой / В. Шейнов. – М., 1996. – 256 с.

### **Інтернет-ресурси**

1. [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)
2. [www.edu.yar.ru/russian/navigator/index.html](http://www.edu.yar.ru/russian/navigator/index.html)