

**Підсумкові питання з дисципліни «Управління конфліктами»
доц. Онищенко О.А.**

1. Конфліктологія як наука.
2. Об'єкт і предмет конфліктології.
3. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний).
4. Накопичення знань про конфлікти (Стародавній світ, Середньовіччя, епоха Відродження).
5. Становлення конфліктології як науки (Новий час, ХІХ – початок ХХ ст.). Сучасні концепції конфліктів (Л. Козер, Р. Дарендорф, К.Боулдінг).
6. Конфлікт як складне соціальне явище. Структурна модель конфлікту.
7. Функціональні і дисфункціональні наслідки конфлікту.
8. Класифікація конфліктів за різними ознаками.
9. Причини виникнення конфліктів. Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»).
10. Конфліктогени та їх класифікація.
11. Динамічна модель конфлікту.
12. Етапи і фази конфлікту.
13. Циклічність фаз конфлікту.
14. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.
15. Сутність управління конфліктом і його діагностика.
16. Поняття «управління конфліктом».
17. Процес діагностики конфлікту.
18. Картографічний аналіз конфлікту.
19. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, розв'язання).
20. Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні).
21. Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктами.
22. Алгоритм управління конфліктом.
23. Управлінське рішення в конфліктних ситуаціях.
24. Принципи і методи управління конфліктами.
25. Структурні методи управління конфліктами.
26. Міжособистісні методи управління конфліктами (стилі конфліктної поведінки – поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво).
27. Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна.
28. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами.
29. Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями.
30. Зміни в організаційних структурах управління.
31. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.
32. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників.

33. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості.
34. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту.
35. Процес узгодження очікувань в організації. Підтримка співробітництва.
36. Соціальне партнерство. Соціально-трудові конфлікти: форми протікання та методи подолання.
37. Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт).
38. Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу.
39. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі.
40. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.
41. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі.
42. Медіація в переговорному процесі.
43. Керівник як суб'єкт конфлікту. Керівник – посередник у конфлікті. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.
44. Психологічна структура особистості. Теорії поведінки особистості у конфліктній взаємодії (К.-Г. Юнг, К.Р. Роджерс, Е. Берн).
45. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.
46. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі. Соціометрія.
47. Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання.
48. Економічні конфлікти.
49. Політичні конфлікти.
50. Конфлікти духовної сфери.
51. Конфлікти в організації.
52. Управлінські конфлікти.
53. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація).
54. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів.
55. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління
56. Глобальні і регіональні конфлікти.
57. Конфлікти в сім'ї.
58. Особливості і передумови сімейних конфліктів.
59. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти.
60. Запобігання і розв'язання сімейних конфліктів