**Міністерство освіти і науки України**

**Національний авіаційний університет**

**Конфлікт-менеджмент**

**Практикум для студентів спеціальності**

**«Соціальна робота»**

**Київ 2017**

Міністерство освіти і науки

України

Національний авіаційний університет

Конфлікт-менеджмент

Практикум для студентів

Спеціальності «Соціальна робота»

Київ 2017

УДК

ББК

Укладачі:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Укладач: Н.Є.Новікова |
|  | Рецензент: д.пед.наук. професор Котикова О.М. |
|  | Затверджено методично-редакційною радою Національного авіаційного університету (протокол № \_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_). |
| Б\_\_ | Політологія : практикум / уклад.:Н.Є. Новікова. – К. : НАУ, 2017. – \_\_\_\_\_\_\_ с. |
|  | Містить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ВСТУП

Історія людства з давніх часів продемонструвала неминучість конфліктів, вони існували всюди і будуть існувати стільки, скільки існує взаємодія між людьми. Дослідженню конфліктів, причин їх виникнення присвячена велика кількість праць учених різноманітних напрямів: філософів, психологів, управлінців, соціологів та ін. Як самостійна галузь знань конфліктологія була сформована лише в середині XX ст. і є нині однією з найсучасніших і молодих наук управлінського циклу.

Діяльність вітчизняних і закордонних організацій свідчить про необхідність знань і навичок у галузі конфліктології, управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів. З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин 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 вищої освіти набуває практичного значення питання впровадження дисципліни «Конфлікт-менеджмент»в систему підготовки фахівців з соціальної роботи.

Соціальна робота розглядається як діяльність, мета якої – вирішення різноманітних конфліктів людини (клієнта), що потрапила внаслідок різних життєвих обставин у кризові ситуації. Тому задача соціального працівника в рамках професії – направити конфлікт у конструктивне русло і домогтися його вирішення з мінімальними втратами для всіх учасників конфлікту. Для цього соціальний працівник повинен володіти спеціальними знаннями і технологіями по роботі з клієнтами соціальної роботи.

Відповідно до поставлених завдань, практикум має наступну структуру: в межах кожного модуля міститься розгорнутий план, контрольні питання та питання для самоконтролю, ситуаційні завдання, теми фіксованих виступів, список рекомендованої літератури. Контрольні питання потребують від студентів логічно послідовної, розгорнутої відповіді із використанням першоджерел, вміння застосовувати набуті знання для аналізу конфліктної ситуації.

Кожна з тем містить два види завдань. Перші - це тестові завдання, в яких слід дати правильну відповідь із кількох запропонованих, а також скласти правильні таблиці та схеми. Другі – це питання, в межах яких слід правильно розподілити конфліктолологічні терміни, визначити їх співвідношення та використати для розгляду конкретного конфлікту. Всі вони можуть бути використані для організації та проведення ділових ігр, диспутів з конфлікт-менеджменту.

**МОДУЛЬ №1**

**Тема 1. Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна**

1. Конфліктологія як наука.
2. Об’єкт, предмет і структура конфліктології.
3. Методи дослідження в конфліктології.
4. Основні функції конфліктології як науки.

*Мета і завдання заняття*: дати визначення конфліктології як науці, об’єкту та суб’єкту конфліктології, дослідити становлення конфліктології як науки і навчальної дисципліни, визначити місце конфліктологіїї в системі гуманітарних наук, вивчити її структуру, основні методи і функції.

*Конфліктологія* – це система знань про закономірності і механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також про принципи і методи управління ними. Як самостійна наукова дисципліна конфліктологія виокремилась у межах західної соціології, соціальної психології та політології, її метою стало пояснення суперечливих процесів життя, функціонування та розвитку соціальних систем і підсистем через ка­тегорію конфлікту, яка відбивала зіткнення, протиборство суб'єктів, що прагнули протилежних інтересів та цілей.

Та чи інша система знань може претендувати на статус науки, якщо вона має специфічний об’єкт пізнання, предмет, закони, категорії, методи, якщо ця система знань адекватно відображає реальну дійсність у теоретичній формі. Основним поняттями конфліктології є людина, індивід, малі групи, етноси, нації, держави, сім’я, політичні інтереси, економічні інтереси, фінансові відносини, сімейні взаємини, міждержавні інтереси, проблемні ситуації різного типу, проблемні ситуації в процесі навчання, виховання, життя тощо.

**ДАЙТЕ ВІДПОВІДЬ НА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ:**

1. **Конфліктологія як відносно самостійна теорія виникла:**     а) в кінці XIX століття;  
     б) на початку XX століття;  
     в) в 30-і роки XX століття;  
     г) в кінці 50-х років XX століття;  
     д) в 70-і роки XX століття.  
     2**. Становлення конфліктологічної практики відбувається:**  
     а) в кінці XIX століття;  
     б) в 70-і роки XX століття;  
     в) на початку 50-х років XX століття;  
     г) в 30-і роки XX століття;  
     д) в 80-і роки XX століття.  
     3. **Виникнення конфліктології як відносно самостійної  
теорії пов'язано з роботами:**  
     а) К. Маркса і Ф. Енгельса, О. Конта;  
     б) П. Сорокіна, Г. Зіммеля, 3 .; Фрейда  
     в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. шерифа;  
     г) В. Лінкольна, Л. Томпсона, Д. Скотт;  
     д) Р. Фішера, У. Юрі, К. Томосу.

4.**Предметом конфліктології є:**  
      а) конфлікти;  
      б) закономірності і механізми виникнення конфліктів, а також  
принципи і технології управління ними;  
      в) будь-які зіткнення;  
      г) механізми поведінки особистості в конфлікті і технології  
переговорного процесу з вирішення конфлікту;

**РЕКОМЕНДОВАНІ ТЕМИ РЕФЕРАТІВ:**

1.Методи наукових досліджень у конфліктології.

2.Предмет і об’єкт сучасної конфліктології.

3. Особливості розвитку конфліктології як науки у сучасній Україні.

4.Функціональна роль конфліктів у розвитку суспільства.

**ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Наведіть визначення науки «Конфліктологія»
2. У чому проявляється взаємозв'язок між конфліктологією та управлінськими дисциплінами?
3. Чи необхідне, на вашу думку, вивчення конфлікт-менеджменту для професійної діяльності соціального працівника?
4. Назвіть прізвища вчених, з якими пов’язано становлення конфліктології як науки в Україні?

**ЛІТЕРАТУРА:**

[7, с.9-55; 57-112; 87-107; 117-131];[11, с.16-28];[14, с.8-17; 69-98;117-131];[28, с.31-48];[52, с.14-20];[60, с.9-40]; [61, с.9-27]; [59, с.9-35];[62, с.11-26];[63, с.5-35];[69, с.5-20].