

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»



МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
до самостійної роботи здобувачів
з дисципліни
«Лідерство та управління конфліктами»
для підготовки за ступенем вищої освіти «магістр»
спеціальності 073 «Менеджмент»

Затверджено
редакційно-видавничою
радою університету,
протокол №1 від 16.02. 2023 р.

Харків
НТУ «ХПІ»
2023

Методичні вказівки до самостійної роботи студентів з дисципліни «Лідерство та управління конфліктами» для підготовки за ступенем вищої світи «магістр» спеціальності 073 «Менеджмент» / уклад. О.С. Маковоз, О.М. Яценко – Харків : НТУ «ХП». – с.

Укладачі О.С. Маковоз, О.М. Яценко

Рецензент В.А. Соколенко

Кафедра менеджменту

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1. Загальні положення курсу.....	6
2. Рекомендації щодо виконання підсумкової роботи з дисципліни лідерство та управління конфліктами.....	8
3. Словник основних термінів.....	9
4. Тести для самоперевірки	14
5. Питання для дискусії з дисципліни.....	24
6. Рекомендована література.....	26

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Лідерство та управління конфліктами» належить до обов'язкової компоненти спеціальної (фахової) підготовки магістрів за спеціальністю 073 «Менеджмент» у сфері управління та адміністрування (галузь знань 07).

Курс спрямований на опануванні підходів до розуміння психологічних основ лідерства, конфліктології, практичних навичок лідерської поведінки професійної діяльності, прийняття адекватних управлінських рішень.

Мета. Формувати систему знань про природу конфліктів, набути практичних навичок у їх вирішенні, виробляти вміння прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, формувати загальні компетентності щодо використання інструментів лідерства у професійній діяльності, здатності працювати у команді, а також оволодіти практичними інструментами організації ефективної команди та розподілу ролей.

Завдання:

- ознайомлення з сутністю та змістом лідерства, лідерської поведінки, природою конфліктів;
- ознайомлення з технологією розв'язання конфліктних ситуацій;
- розвиток здібностей управлінської, аналітичної, методичної, мотиваційної діяльності;
- розвиток здатності організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- закріплення знань та розвиток навичок з формування лідерських якостей та розвиток наступних **компетентностей**:
 - ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети;
 - ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)
 - СК3. Здатність до саморозвитку, навчання впродовж життя та ефективного самоменеджменту;

- СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації;
- СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- СК6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми;
- СК8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом
- СК 1.1 Вміння обирати та використовувати методи та інструменти антикризового управління організаціями

Кількість кредитів – 4.

Форма підсумкового контролю – залік.

1. Загальні положення курсу

Під час вивчення навчальної дисципліни «Лідерство та управління конфліктами» передбачено опанування наступних тем:

Тема 1. Лідерство в сучасній управлінській парадигмі

1.1 Лідерство та його класифікації.

1.2 Лідерство, влада і вплив.

1.3 Функції лідерства

Тема 2. Стилі лідерства

2.1 Стилі лідерства – як об’єкт наукового дослідження.

2.2 Класифікація К. Левіна

2.3 Теорія Д. Мак -Грегора

2.4 Стилі Р. Лайкерта

2.5 Управлінська решітка Р. Блейка Д. Моутона

2.6 Стилі менеджменту І. Адізеса

Тема 3. Якості лідера

3.1 Лідерські якості у дослідженнях вчених

3.2 Складові структури особистості лідера

3.3. Формування лідерських якостей

Тема 4. Харизматичне лідерство

4.1 Харизма. Основні концепції харизматичного лідерства

4.2 Особистість харизматичного лідера

4.3 Етика і харизма

Тема 5. Емоційне лідерство

5.1 Поняття емоційного інтелекту

5.2 Головні положення теорії емоційного лідерства

5.3 Стилі емоційного лідерства

Тема 6. Комунікативне лідерство (КЛ)

6.1 Спілкування як основа КЛ

6.2 Комунікативна компетентність лідера

6.3 Комунікативні бар’єри в спілкуванні

6.4 Навички активного слухання

Тема 7. Робота лідера з командою

7.1 Команда. Роль лідера в команді

7.2 Стадії розвитку команд

7.3 Функціональні ролі в команді

Тема 8. Природа та сутність конфлікту

8.1 Загальна характеристика конфлікту

8.2 Структурні елементи конфлікту

8.3 Класифікація конфліктів

8.4 Функції конфліктів

8.5 Динаміка конфліктів

Тема 9. Управління конфліктами

9.1 Процес розвитку конфлікту

9.2 Стратегії поведінки в конфлікті

9.3 Конфліктні особистості

9.4 Управління конфліктними ситуаціями

Тема 10. Перемовини в конфліктних ситуаціях

10.1 Стилi перемовного процесу.

10.2 Жорсткий стиль.

10.3 М'який стиль перемовин.

10.4 Торговий стиль перемовин.

10.5 Співробітницький стиль перемовин

2. Рекомендації щодо виконання підсумкової роботи з дисципліни лідерство та управління конфліктами

Мета роботи.

- Отримати можливість освоєння ролі лідера в організації
- Оцінити власні компетенції організаційного лідерства
- Відпрацьовувати навички подолання конфліктних ситуацій

Етапи роботи:

1-й етап: провести самоаналіз своїх лідерських якостей, стилю лідерства, рівня емоційного інтелекту, наявність характеристик, притаманних харизматичному лідеру, рівня розвитку комунікативних навичок, вміння працювати з командою, прихильності до певного типу організаційної культури, навичок подолання конфліктних ситуацій (Викладення в довільній формі, обсяг - 1-2- сторінки).

2-й етап:

1. Стати учасником групи з 4-6 осіб.
2. Узгодити зі своєю групою участь в одному з напрямів проєкту «Україна понад усе» («Тури Україною», «Україна гастрономічна», «Україна на міжнародній арені», «Україна співуча», «Герої нашого часу», «Книжки України», «Україна інтелектуальна», або ваш вибір).

3. Розподілити в своїй групі ролі, відповідно до раніше проведеного самоаналізу

4. Представити у вигляді презентації (до 5 слайдів, на парі) ваш проєкт, його мету, хід реалізації, відповідальних (з числа вашої групи з обґрунтуванням призначення).

3-й етап (викладення в довільній формі, обсяг – до 1 стор.):

1. Рефлексія. Аналіз виконаної роботи (як відбувався процес налагодження роботи в команді, які виникали проблеми, як ви їх долали тощо).

2. Визначення компетенцій, які ви проявили під час роботи та яких вам бракувало під час роботи.

3. Словник основних термінів

Адміністрування – поняття, яке поширюється на управління державними установами або для позначення процесів керування діяльністю апарата управління підприємства

Вербальна комунікація – це інформація, що передається за допомогою слів. Вербальні засоби: письмова та усна мова, слухання і читання.

Відповідальність – це зобов'язання співробітника виконати поставлені завдання і відповідати за їхнє задовільне виконання.

Влада – можливість впливати на поведінку інших людей. Таку можливість створюють, передусім, формальні повноваження.

Вплив – будь-яка поведінка одного працівника (наприклад, керівника), яка вносить зміни в поведінку, відносини, почуття іншого працівника (наприклад, підлеглого).

Делегування – процес передавання керівником частини своєї роботи та повноважень підлеглому, який бере на себе відповідальність за її виконання.

Децентралізація – передача або делегування відповідальності за ряд ключових рішень, а отже, і передача відповідно до цієї відповідальності прав на нижчі рівні управління організацією.

Емоції – психічні стани і процеси в людини та вищих тварин; це відповідні реакції на зовнішні та внутрішні подразники, які проявляються у вигляді задоволення або незадоволення, радості, страху, гніву тощо. В емоціях виявляється позитивне або негативне ставлення людини до навколишнього світу.

Емоційний інтелект (EQ) (з'явився в 90-х рр. ХХ ст.) – здатність усвідомлювати, досягати та генерувати емоції в такий спосіб, щоб сприяти мисленню, розпізнавати емоції й те, що вони означають, і відповідно управляти ними таким чином, щоб сприяти своєму емоційному та інтелектуальному росту.

Емоційний інтелект – здатність управляти собою й іншими людьми. Містить: самосвідомість, самоконтроль, соціальну чуйність, керування відносинами.

Інцидент – формальний привід, випадок для початку безпосереднього зіткнення сторін; це перша сутичка конфліктантів

Керівники – менеджери всіх рівнів управління (директор, його заступники, начальники відділів, служб, цехів, дільниць, бригадири тощо). Реалізують функції менеджменту, розробляють методи менеджменту, приймають управлінські рішення тощо.

Керівництво – вид управлінської діяльності, який на засадах лідерства та влади забезпечує виконання функцій менеджменту, формування методів менеджменту та їх трансформацію в управлінські рішення через використання комунікацій.

Команда – група людей, які взаємодіють між собою, координуючи свою роботу для досягнення спільних цілей, доповнюючі і розвиваючи одне одного.

Комунікабельність (комунікативність) – схильність, здатність до комунікацій; встановлення контактів і зв'язків, досягнення взаєморозуміння.

Комунікативний бар'єр – психологічна перешкода на шляху адекватної інформації між партнерами по спілкуванню.

Комунікація – обмін інформацією та її смисловим значенням між двома і більше людьми.

Комунікація – процес обміну смисловою інформацією між людьми (індивідами і групами) за допомогою знаків і символів, при якому інформація передається цілеспрямовано, приймається вибірково у відповідності з певними правилами.

Конфлікт – відсутність порозуміння між двома чи більше суб'єктами, зіткнення протилежних сторін, які можуть бути конкретними особами або групами працівників, а також внутрішній дискомфорт однієї особи.

Конфліктогени – слова, дії (або бездіяльність), що може призвести до конфлікту.

Культура організації (корпоративну культуру) – система цінностей, норм і правил, філософія, яку поділяють усі співробітники. Це ставлення керівництва і персоналу організації до основних цінностей, які культивує фірма.

Лідерство – це здатність завдяки особистим якостям здійснювати вплив на поведінку окремих осіб та груп працівників з метою зосередження їх зусиль на досягненні цілей організації.

Лідерство – це істотна складова частина діяльності менеджера, пов'язана з цілеспрямованим впливом на поведінку окремих осіб чи робочої групи; інструментами такого впливу виступають навички спілкування й особистісні якості менеджера, які відповідають зовнішнім і внутрішнім потребам групи.

Лідерство – здатність чинити вплив як на окрему особистість, так і на групу, спрямовуючи зусилля на досягнення цілей організації.

Лідерство – спроможність впливати на окремі особистості та соціальні групи, трудові колективи, спрямовувати їхні зусилля на досягнення мети організації.

Лідери формальні – люди, яких члени організації обирають чи призначають на яку-небудь формальну посаду. Вони пов'язані з офіційною організацією і представляють всю групу в цілому, або всю організацію, захищаючи їх інтереси.

Лідери неформальні – це люди, авторитетні в групі.

Лідерські якості – відносно стабільні і пов'язані між собою утворення особистісних характеристик, які забезпечують закономірність лідерства в різноманітних групових та організаційних ситуаціях

Менеджмент – вид діяльності, спрямованої на працівників організації з метою координації їх дій для досягнення поставлених перед організацією цілей.

Мотив – спонукальна причина дій і вчинків людей.

Мотивація – сукупність внутрішніх і зовнішніх рушійних сил, що спонукають до діяльності.

Мотивування – вид управлінської діяльності, який забезпечує процес спонування себе та інших працівників на діяльність, що спрямована на досягнення особистих цілей та цілей організації.

Невербальна комунікація – передача інформації за допомогою невербальних засобів спілкування (жестів, міміки, рухів тіла, інтонацій тощо).

Нерефлексивне слухання – слухання без аналізу, яке дає можливість тому, хто говорить (наприклад, підлеглому) висловитися.

Неформальні зв'язки – відносини не між установленими посадами, а між конкретними індивідами.

Опортунізм – поєднання будь-яких або всіх підходів до керівництва, які здатні зміцнити позиції керівника чи надати йому певних особистих переваг.

Організація – група людей, діяльність яких свідомо координується для досягнення загальної мети або спільних цілей.

Патерналізм – різновид владних відносин, спрямованих на регулювання діяльності їх суб'єктів за допомогою надання матеріальних і духовних ресурсів, які забезпечують стабільне функціонування системи в обмін на визнання легітимності її владних представників і зменшують дистанцію між учасниками взаємодії

Повноваження – організаційно закріплене обмежене право щось робити, займаючи певну посаду.

Результат – повне задоволення потреби, часткове задоволення потреби або відсутність задоволення.

Рефлексивне слухання – зворотний зв'язок керівника з підлеглим, при якому підлеглий більш активно використовує словесну форму для підтвердження розуміння повідомлення.

Стиль керівництва – гнучка поведінка менеджера стосовно співробітників, що змінюється в часі в залежності від ситуації і виявляється в способах виконання управлінських функцій підлеглим менеджеру управлінським апаратом.

Стиль керівництва – спосіб, система методів впливу керівника на підлеглих.

Стиль керівництва – звична манера стосунків керівника з підлеглими, ступінь зусиль, яких він прикладає, щоб вплинути на них, спонукати їх до досягнення цілей організації.

Стиль лідерства – індивідуальне явище, визначається специфічними характеристиками конкретної особи і виражає особливості роботи з людьми, а також технологію ухвалення рішення саме цією особою.

Стимул – спонукання до дії.

Управління – цілеспрямована дія на об'єкт з метою зміни його стану або поведінки у зв'язку зі зміною обставин.

Управлінське рішення – результат вибору суб'єктом управління способу дій, спрямованих на вирішення поставленого завдання в існуючій чи спроектованій ситуації.

Формальні зв'язки – зв'язки координації, регульовані установленими або прийнятими в організації цілями, політикою і процедурами. На практиці формальні зв'язки є основою затверджених в організації посадових інструкцій.

Харизма – якість особистості, визнана надзвичайною, завдяки чому вона оцінюється, як обдарована надприродна, надлюдська або, щонайменше, специфічно-особлива сила і властивість, недоступна іншим людям.

Централізація – це концентрація прав прийняття рішення, зосередження владних повноважень на верхньому рівні керівництва організації.

Якості особистості (рисі особистості) – стійкі особливості поведінки індивіда, які повторюються в різних життєвих ситуаціях.

4. Тести для самоперевірки

1. Емоційний інтелект це -

А. розуміння стосунків, почуттів, психічних станів іншої особи в формі співпереживання

Б. спроможність впливати на окремі особистості та соціальні групи, трудові колективи, спрямовувати їхні зусилля на досягнення мети організації

В. здатність усвідомлювати та генерувати емоції, сприяючи мисленню, розпізнавати емоції та те, що вони означають, управляти ними для сприяння своєму емоційному та інтелектуальному росту

Д. виявлення позитивного або негативного ставлення людини до навколишнього світу

2. Складовими елементами структури емоційного інтелекту є: самоконтроль, самосвідомість, соціальна чуйність, .(визначте недостаючий елемент) -

А. критичне мислення

Б. компетентність

В. інтелект

Д. управління відносинами

3. Стиль поведінки емоційного лідера, в основі якого лежать такі навички емоційного інтелекту, як вміння розвивати здібності інших людей, самосвідомість, емпатія –

А. навчальний

Б. товариський

В. ідеалістичний

Г. демократичний

4. Стиль поведінки емоційного лідера, в основі якого лежать такі навички емоційного інтелекту, як співпереживання, вміння розуміти почуття і потреби інших людей, здатність впливати на настрій підлеглих, вміння врегулювати конфлікти –

А. навчальний

- Б. товариський
- В. ідеалістичний
- Г. демократичний

5. Поява терміну і розвиток концепції емоційного інтелекту належать -

- А. Маслоу, К. Альдерферу, В. Оучі
- Б. П. Друкеру, Ф. Тейлору, А.Файоллю
- В. П. Селовею, Дж. Майеру, Д. Гоулману
- Г. всі відповіді правильні

6. Виникнення невідповідності між формою та змістом при викладенні матеріалу є ознакою –

- А. семантичний бар'єр нерозуміння
- Б. логічний бар'єр нерозуміння
- В. фонетичний бар'єр нерозуміння
- Г. стилістичний бар'єр нерозуміння

7. Головним принципом нерефлексивного слухання є –

- А. принцип невтручання
- Б. принцип несподіваності
- В. принцип активного зворотнього зв'язку
- Г. принцип переваги ділових інтересів

8. Команда це –

- А. група людей, які відібрані за значимими критеріями
- Б. сукупність людей, об'єднаних виконанням спільної справи
- В. група людей, які взаємодіють між собою, координуючи свою роботу

для досягнення спільних цілей, доповнюючи і розвиваючи одне одного.

Г. сукупність людей, які об'єднані єдиною метою, але не обов'язково загальною.

9. Зазначте типовий порядок стадій розвитку команди:

- А. нормалізація, формування, розлад, виконання
- Б. формування, розлад, нормалізація, виконання
- В. формування, нормалізація, розлад, виконання
- Г. виконання, нормалізація, розлад, формування

10. Принципами створення і функціонування команд є:

- А. колективна відповідальність, автономність самоврядування
- Б. добровільність входження в команду, дружні відносини
- В. рівний статус всіх учасників
- Г. правильні відповіді А і В
- Д. всі варіанти правильні.

11. При збільшенні кількості членів групи, зменшується середній індивідуальний внесок у групову роботу - в цьому полягає сутність ефекту ...?

- А. Даннінга-Крюгера
- Б. Рінгельмана
- В. Тамагочі
- Г. Зайонца

12. Учасників команди не хвилюють проблеми інших. Вони виконують лише власні задачі - ознака "хвороби" команди... –

- А. "один у полі, усі інші на трибунах"
- Б. "багато розумних, мало дорослих"
- В. "пасажери автобуса"
- Г. "кожен несе свою валізу, але без ручок"

13. Взаємопов'язані сфери, складові, які потрібно враховувати лідеру при роботі з командою (за Дж. Адейром)

- А. отримання прибутку, досягнення цілей, збереження ресурсів
- Б. досягнення злагодженості в роботі, командний дух, відданість команді
- В. формування команди, досягнення цілей, розвиток кожного індивіда
- Г. мотивування, планування, контроль результатів

14. Функція члена команди, який грає роль "Мислитель" за Р. Белбіном, передбачає –

- А. ознайомлення з різними поглядами, прийняття рішень
- Б. генерацію ідей
- В. перетворення ідей на конкретні завдання
- Г. зв'язок із зовнішнім середовищем

15. Перші тимблдинги, які з'явилися в США мали назву

- А. "Мотузкові курси"
- Б. "Діалоги у темряві"
- В. "Перегони у пустелі"
- Г. "Пальто на п'ятьох"

16. Під час спілкування більше 50% інформації передається через –

- А. інтонації
- Б. жести і міміку
- В. значення слів
- Г. тактильні відчуття

17. Складова комунікативної компетентності - володіння тезаурусом, передбачає –

А. володіння здатністю реалізовувати комунікативні наміри, використовуючи вербальні та невербальні комунікативні засоби

Б. уміння проєктувати ситуації комунікації та обирати ефективний інструментарій і стилістику спілкування

В. орієнтування у базових елементах культури, ціннісних установках, фонових знаннях, звичаях, ритуалах, стереотипах

Г. володіння запасом слів, найбільш прийнятних для комунікації у певній соціально-комунікативній ситуації на певну тему

18. "Правило рамки" при структуруванні інформації у спілкуванні передбачає -

А. що початок і середина будь-якого інформаційного ряду, з чого б він не складався, зберігається в пам'яті людини краще, ніж кінець

Б. що початок і кінець будь-якого інформаційного ряду, з чого б він не складався, зберігається в пам'яті людини краще, ніж середина

В. що середина будь-якого інформаційного ряду, з чого б він не складався, зберігається в пам'яті людини краще, ніж початок і кінець

Г. що середина і кінець будь-якого інформаційного ряду, з чого б він не складався, зберігається в пам'яті людини краще, ніж початок.

19. Лідерство на основі налаштування лідера і його аудиторії на одну емоційну хвилю -

- А. дисонансне лідерство
- Б. резонансне лідерство
- В. харизматичне лідерство
- Г. маніпулятивне лідерство

20. Лідерство це –

А. вроджена стійка властивість людської психіки, що визначає реакцію людини на інших людей та на події, що з нею відбуваються.

Б. спроможність впливати на окремі особистості та соціальні групи, трудові колективи, спрямовувати їхні зусилля на досягнення мети організації

В. використання комунікацій та особистого впливу з метою орієнтації дій підлеглих на реалізацію планів організації

Г. послідовне і цілеспрямоване використання випробуваних методів роботи в повсякденній практиці

21. Формальні лідери це –

А. люди, авторитетні в групі.

Б. люди, які не якісно виконують свої обов'язки

В. люди, яких члени організації обирають чи призначають на яку-небудь формальну посаду для представлення інтересів групи

Г. люди, які володіють сформованими лідерськими якостями

22. Оберіть характеристику, яка не притаманна авторитарному стилю лідерства –

А. одноосібне прийняття рішень

Б. активне використання штрафів, доган

В. заохочення ініціативи

Г. повна централізація влади

23. До переваг демократичного стилю відносять –

А. єдиновладдя, що усуває дублювання

Б. стимулювання на засадах результативності

В. можливість дистанціюватися від підлеглих

Г. всі відповіді правильні

24. Поєднання будь-яких або всіх підходів до керівництва, які здатні зміцнити позиції керівника чи надати йому певних особистих переваг –

А. фасадізм

Б. опортунізм

В. реалізм

Г. патерналізм

25. Якої компоненти особистості лідера (велика п'ятірка) не вказано: відкритість, невротизм, приємність, екстраверсія

А. інтроверсія

Б. працелюбність

В. добросовісність

Г. воля

26. Знання та відчуття себе, впевненість в собі, активна життєва позиція та прагнення до лідерства, моральність, надійність, послідовність вчинків - в узагальненій структурі лідерських якостей відносяться до –

А. організаційно-управлінських якостей

Б. соціально-психологічних якостей

В. перцептивно-лідерських якостей

Г. індивідуально-особистісних якостей

27. Наявність у індивіда перцептивно-лідерських якостей означає, що –

А. у лідера є дар переконання

Б. цими якостями його наділила група

В. він може створювати умови для самореалізації послідовників

Г. ці якості наукою не досліджені

28. Теорія, яка виникла одна з перших і намагалася пояснити появу лідерів –

А. інституційна теорія

Б. теорія лідерської поведінки

В. теорія лідерських якостей

Г. еволюційна теорія лідерства

29. Неетичний харизматичний лідер –

- А. нечутливий до потреб послідовників
- Б. переслідує критику в свій адрес
- В. не підтримує двохсторонню комунікацію
- Г. усі відповіді правильні

30. Особистість, яка користується беззастережним авторитетом і повагою з огляду на свої видатні індивідуальні людські, інтелектуальні або фахові якості –

- А. лідер
- Б. керівник
- В. оратор
- Г. фахівець

31. Визначальною особливістю конфлікту є –

- А. наявність негативних емоцій
- Б. наявність мінімум двох людей
- В. наявність бурхливого прояву емоцій
- Г. наявність третьої особи

32. Активна сторона, що здатна створити конфліктну ситуацію та впливати на хід конфлікту залежно від своїх інтересів –

- А. суб'єкт конфлікту
- Б. предмет конфлікту
- В. об'єкт конфлікту
- Г. протиріччя конфлікту

33. Нанесення ушкодження майну, створення перешкод для здійснення планів, невиконання зобов'язань, погрози, фізичне насилля це –

- А. конфліктні дії
- Б. зона розбіжностей
- В. мотивація конфлікту
- Г. конфлікт анти

34. За сферою прояву конфлікту бувають –

- А. явні, приховані

Б. міжособові, міжгрупові, внутрішньо-особові

В. бурхливі, гострі, слабо виражені

Г. економічні, ідеологічні, соціально-побутові, сімейні

35. Конфлікт, як джерело розвитку особистості, є однією з функцій конфлікту -

А. деструктивної

Б. конструктивної

В. структурної

Г. такого не може бути

36. Тривалість конфліктів визначається –

А. кількістю протиріч

Б. кількістю учасників

В. кількістю зусиль на його підтримку

Г. кількістю витрачених коштів

37. Стимули до конфліктних дій, обумовлені ілюзорними, вдаваними обставинами це –

А. об'єктивні фактори конфлікту

Б. суб'єктивні фактори конфлікту

В. соціальні фактори конфлікту

Г. групові фактори конфлікту

38. Стадія конфлікту, що характеризується зростанням напруження у відносинах між потенційними суб'єктами конфлікту, викликане певними протиріччями –

А. стадія інциденту

Б. стадія розвитку конфлікту

В. стадія перед конфліктна

Г. стадія фіналу конфлікту

39. Ескалація конфлікту це –

А. загострення протиборства

Б. формальний привід, випадок для початку безпосереднього зіткнення сторін

В. рушійна сила, що спонукає до діяльності

Г. психологічний стан людей, який до початку конфлікту носить латентний характер

40. Стратегія поведінки в конфлікті, що характеризується намаганням досягти максимально можливого задоволення і своїх інтересів, і інтересів партнера, це –

А. ігнорування

Б. пристосування

В. співробітництва

Г. компромісу

41. Конфліктний тип особистості, який йде напролом, не звертаючи уваги на те, що трапляється у нього на шляху –

А. "Мовчун"

Б. "Брутальний танк"

В. "Скаржник"

Г. "Максималіст"

42. Поведінка, при якій людина захищає свої права, не порушуючи прав інших, а також чесно і відкрито висловлює свою точку зору, одночасно з цим демонструючи, що розуміє позицію іншого. –

А. законослухняна поведінка

Б. асертивна поведінка

В. девіантна поведінка

Г. мотиваційна поведінка

43. Жорсткий стиль ведення перемовин у конфліктних ситуаціях якій стратегії поведінки у конфлікті відповідає –

А. стратегії домінування

Б. стратегії уникнення

В. стратегії пристосування

Г. стратегії компромісу

44. Визначте правильну послідовність етапів в технології "злагоджувannya інциденту" –

- А. описування, висловлення, пропозиція, винагорода
- Б. висловлення, пропозиція, описування, винагорода
- В. винагорода, висловлення, описування, пропозиція
- Г. винагорода, описування, пропозиція, висловлення

45. Стани, в яких на думку Е. Берна можуть перебувати люди під час спілкування –

- А. керівник, підлеглий, лідер
- Б. батько, дорослий, дитина
- В. ведучий, відомий, виконавець
- Г. спокійний, знервований, агресивний

46. Вимоги чи бажання, що заявляються конфліктантами, котрі вони хотіли б задовільнити при вирішенні спірних питань –

- А. позиції
- Б. інтереси
- В. погляди
- Г. протиріччя

47. Який елемент в методі принципів перемовин (Р.Фішер, У.Юрі) пропущений: інтереси, варіанти, критерії

- А. емоції
- Б. результат
- В. конфлікт
- Г. люди

48. Якій стратегії управління конфліктною ситуацією відповідає прийом "Залучення арбітром незацікавлених авторитетних осіб за умови готовності учасників прийняти і виконати його рішення" –

- А. запобігання
- Б. придушення
- В. відстрочення
- Г. розв'язання

49. Етап "похвала" в техніці м'якого критичного зауваження –

- А. важливий, тому що пояснює причину помилки

- Б. важливий, тому що знімає всілякі підозри у вашій несправедливості
- В. не важливий, тому що розчаровує опонента
- Г. небезпечний, тому що роздмухує конфлікт

50. Техніка перетворення натиску супротивника на вас проти нього самого характерна для -

- А. "Психологічного дзюдо"
- Б. "Психологічного айкідо"
- В. "Психологічного айкідо"
- Г. "Психологічного ушу"

5. Питання для дискусії з дисципліни

Тема 1

1. Якщо слово яке позначає явище «лідерство» виникло у 18 ст., то як називали людей, які очолювали інших людей?
2. У зв'язку з широким розповсюдженням якої професії посилився інтерес до проблеми лідерства?
3. Більшість керівників, які прагнуть лідерства, спочатку задають собі невірні питання: «Як я здійснюю керівництво?» або «Що потрібно мені, для того щоб стати лідером?». Які на вашу думку мають бути правильні питання?
4. В чому полягає важливе завдання лідера?

Тема 2

1. «Нехай ненавидять, аби боялися» (Калігула). Які основні ознаки авторитарного стилю характеризує цей вислів.
2. Я не згоден з жодним словом, що ви говорите, але готовий умерти за ваше право це говорити. (М.Вольтер). які ознаки демократичного стилю характеризує цей вислів?
3. Більшість організацій з низькою ефективністю перебувають під керівництвом людей, орієнтованих на співробітників чи на процес виконання роботи?
4. Які наслідки патерналізму ми могли відчутти на собі?

5. Чи існує на вашу думку жіноче і чоловіче лідерство?

Тема 3

1. Добросовісність ми частіше пов'язуємо з роботою чи зі стосунками?

2. Кого ви б більше поважали, людину, яка здатна досягти результатів, але не робить цього через небажання, чи людину, яка не здатна досягнути бажаного, але докладас всі зусилля, для цього досягнення?

Тема 4

1. Чи сумісні між собою етика і харизма?

2. В чому на вашу думку проявляється незалежність характеру?

Тема 5

1. Яким чином можуть бути пов'язані лідерство і емоції?

2. Що відбувається з людиною, коли в неї пробуджуються позитивні емоції?

Тема 6

1. Якими трьома словами ви можете охарактеризувати ефективні комунікації?

2. Яка роль лідера в комунікаційному процесі?

3. Від чого залежить ставлення до людини, як до авторитетної?

4. У чому проявляється вміння слухати? Чи можна вважати це навичкою?

Тема 7

1. Які наслідки будуть, якщо лідер сфокусує увагу окремо на групі, окремо на індивідах, окремо на завданнях?

2. Вербалізуйте ситуацію коли кожен член команди є «зіркою».

3. «Головне, що написано у тебе на груді, а не на спині» - як ви розумієте цю фразу, сказану тренером олімпійської збірної з баскетболу?

Тема 8

1. Чому майже в кожному мистецькому творі закладено конфлікт?
2. Опишіть свій день без конфліктів. Чи можливо це?

Тема 9

1. Поступливість опоненту – це поведінка сильної чи слабкої людини?
2. В чому полягає різниця у фразях? - Це мене дратує – Я роздратувався; Ти мене заплутав – Я не зрозумів сенсу твоїх слів; Мені нема чого сказати – Я не знаю, як висловити свої думки.

Тема 10

1. Чи бувають випадки, коли постановка ультиматуму доречна?
2. Чи можна в житті уникнути маніпуляцій?
3. Чи доречно під час критики хвалити?
4. Що легше підлягає узгодженню - інтереси чи позиції?

6. Рекомендована література

Обов'язкова

1. Теорія і практика формування лідера: навчальний посібник / О.Г. Романовський, Т.В. Гура, А.Є. Книш, В.В. Бондаренко, 2017. 100 с.
2. Нестуля О. О., Нестуля С. І., Кононец Н.В. Основи лідерства: електронний посібник для самостійної роботи студентів. Полтава : ПУЕТ, 2018. 241 с.
- 3.Сергеева Л. М., Кондратьева В. П., Хромей М. Я. Лідерство, 2015. 296 с.
4. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління, 2011. 664 с.
5. Васянович Г. П. Основи психології, 2012. 114 с.
6. Варій М. Й. Загальна психологія, 2009. 1007 с.
7. Вербовська Л. С., Боднар Г.Ф., Микитюк Н.Є. Технології лідерства в організації. Конспект лекцій ІВАНО-ФРАНКІВСЬК: Видавництво «ІФНТУНГ». 2021. 80 с.
8. The Handbook of Conflict Resolution : Theory and Practice. New York : John Wiley & Sons Inc., 2014. 1264 p.
9. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К. : Центр учбової літератури, 2021. 168 с.
10. Коваленко Д. В. Конфліктологія: навч. посіб. Х. : Точка, 2012. 221 с.

Додаткова

1. Anderson, V., Caldwell, C., and Barfuss, B. (2019). Love: The Heart of Leadership, The Moral Obligation of Leaders. Graziadio Business Review, 22(2).
2. Bartz, D. E. and Karnes, C. (2018). Leaders Accomplishing Results. International Journal of Education and Human Developments, 4(2), 1-8.
3. Caldwell, C., Atwijuka, S., & Okpala, C. O. (2018). "Compassionate Leadership in an Arms-Length World." Journal of Business and Management
4. DePree, M. (2004). Leadership is an Art. New York: Crown Publishing.
5. Goleman, D., (2005). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ. New York: Bantam Books.

Навчальне видання

Методичні вказівки

до самостійної роботи здобувачів
з курсу «Лідерство та управління конфліктами»
для студентів
спеціальності 073 «Менеджмент»

Укладачі:

МАКОВОЗ Оксана Сергіївна

ЯЦЕНКО Ольга Миколаївна

Відповідальний за випуск

Роботу рекомендував до друку проф. Н.С. Краснокутська

Комп'ютерна верстка Маковоз О.С., Яценко О.М.

В авторській редакції

План 2023 р., поз. 250

Підп. до друку (дата підпису проректора)_____.

Гарнітура Times New Roman.

Видавничий центр НТУ «ХП».

Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 5478 від 21.08.2017 р.

61002, Харків, вул. Кирпичова, 2
