**Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент**

1. Поняття конфліктної ситуації.

2. Поняття та типологія конфліктогенів.

3. Управління конфліктною ситуацією.

4. Основні учасники конфліктної ситуації та вирішення конфліктних ситуацій у колективі.

**Питання для самоконтролю**

1. У чому полягає сутність конфлікту і конфліктної ситуації?

2. Дайте визначення поняття «інцидент».

3. Охарактеризуйте взаємозв’язок між спірною ситуацією, конфліктною ситуацією, інцидентом і конфліктом.

4. Опишіть формули, що характеризують розвиток конфлікту.

5. У чому полягає сутність динаміку конфлікту?

6. Охарактеризуйте основні етапи розвитку конфлікту.

7. Які суттєві особливості конфліктогенної поведінки?

8. Перерахуйте методи протидії конфліктогенам.

9. Охарактеризуйте способи розв’язання конфліктних ситуацій.

10. Наведіть приклади основних дій керівника щодо аналізу конфліктної ситуації.

11. Визначте основних учасників конфлікту.