

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки ЗВО СВО «Бакалавр» спеціальності «Менеджмент».

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія» є ідеальна модель конфліктної взаємодії, теорія, основою якої виступає понятійний апарат з його центральною ланкою - категорією конфлікту.

Міждисциплінарні зв'язки:

Дисципліна обов'язкова професійної підготовки, тісно пов'язана з дисциплінами «Етика бізнесу», «Етика ділового спілкування», «Історія України», «Менеджмент», «Операційний менеджмент», «Офісний менеджмент», «Політологія», «Правознавство», «Самоменеджмент», «Соціологія», а також є базою для вивчення дисциплін «Адміністративний менеджмент», «Комунікативний менеджмент», «Маркетинг», «Менеджмент-консалтинг», «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності підприємств», «Мотиваційний менеджмент», «Ризик-менеджмент», «Стратегічне управління», «Управління інноваціями», «Управління персоналом»,

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є надання майбутнім фахівцям з менеджменту знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів, вмінь контролювати конфліктну ситуацію, вмінь позитивно сприймати конфлікт і грамотно його використовувати.

1.2. Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія» є: теоретична та практична підготовка студентів із питань : визначення особистісних цінностей та цілей менеджера; управління саморозвитком особистості; розвинення навичок ефективного керівництва; організації управлінської діяльності менеджерів різних рівнів; застосування сучасних принципів та напрямів наукової організації діяльності менеджера; використання часу як ресурсу.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у здобувачів вищої освіти має бути сформовані наступні елементи компетентності:

знання:

- розгляді та аналізі сучасних підходів до конфліктів на підприємстві;
- аналізі об'єктивних і суб'єктивних причин виникнення конфліктів;
- освоєнні методики дослідження конфліктів;
- розгляді та аналізі моделі і динаміки проходження конфлікту;
- вивченні конструктивних і деструктивних функцій конфлікту;
- набутті навичок запобігання виникненню деструктивних конфліктів;
- набутті вмінь управління конфліктною ситуацією і застосування методів
- конструктивного вирішення конфліктів.

вміння:

розробляти ефективну систему організаційного попередження, прогнозування й профілактики конфліктів в організаціях;

– діагностувати й аналізувати конфлікт з визначенням основних конфліктологічних понять;

– правильно застосовувати різноманітні методи управління конфліктами в конкретних виробничих умовах;

– реалізовувати основні функції й принципи управління конфліктами;

– застосовувати адекватні моделі поведінки особистості в конфліктній взаємодії за ситуаційним підходом;

- розробляти ефективну систему організаційного попередження, прогнозування й профілактики конфліктів в організаціях;
- діагностувати й аналізувати конфлікт з визначенням основних конфліктологічних понять;
- правильно застосовувати різноманітні методи управління конфліктами в конкретних виробничих умовах;
- реалізовувати основні функції й принципи управління конфліктами;
- застосовувати адекватні моделі поведінки особистості в конфліктній взаємодії за ситуаційним підходом.

способи мислення:

- формування суджень – форми відображення об'єктивної дійсності, яка полягає у ствердженнях наявності або відсутності ознак, властивостей або відносин у сфері технологічних процесів;
- пропонування міркувань – низки пов'язаних суджень, спрямованих на те, щоб з'ясувати істинність якої-небудь думки у сфері технологічних процесів, доведення її або заперечення;
- створення умовиводів – виведення з одного або декількох суджень в області технологічних процесів;
- генерування понять – пізнання сутності предметів і явищ у межах системи технологій в їх істотних зв'язках та відносинах, узагальнення їх істотних ознак.

професійні, світоглядні і громадянські якості:

- здатність отримувати, аналізувати та систематизувати інформацію з базових питань програмного матеріалу навчальної дисципліни з різних джерел (монографії, навчальний посібник, періодичні видання, Інтернет);
 - здатність ефективно організувати свій робочий час;
 - здатність здійснювати ефективні міжособистісні комунікації;
 - здатність до постійного удосконалення емоційних здібностей як інструменту розвитку у майбутніх фахівців навичок управління на індивідуальному, міжособистісному та груповому рівнях;
 - здатність застосовувати знання правил раціонального використання робочого часу, прийомів та методів роботи керівника для виконання управлінських функцій (постановки цілей, планування, прийняття рішень, реалізації та організації особистої діяльності, контролю);
 - володіння прийомами і методами поставлення особистих і професійних цілей;
 - здатність раціонально планувати свій робочий час з метою ефективного його використання;
 - володіння прийомами та методами прийняття рішень;
 - уміння організувати професійну діяльність, спрямовану на реалізацію поставлених цілей;
 - здатність здійснювати контроль за реалізацією поставлених цілей;
 - володіння прийомами і методами ефективних комунікацій та інформаційного забезпечення діяльності керівника;
 - уміння організувати робоче місце та оптимальні умови праці;
 - громадянська відповідальність, почуття обов'язку,
- морально-етичні цінності:* уважність, чуйність, чемне ставлення до людей, інтелігентність; здатність здійснювати ефективні міжособистісні комунікації; здатність до постійного удосконалення емоційних здібностей як інструменту розвитку у майбутніх фахівців навичок управління на індивідуальному, міжособистісному та груповому рівнях.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS.

2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Конфлікт : поняття та предмет вивчення

Уявлення про конфлікт та еволюція поняття. Загальне поняття про конфліктну ситуацію. Конфліктологія – інтегрована область наукових знань про конфлікт. Порівняння терміну конфлікт із іншими на позначення зіткнення

Тема 2. Феноменологія та аналіз конфлікту

Виникнення конфліктних стосунків і ситуацій. Аналіз структурних елементів конфлікту. Типологія конфліктів.

Тема 3. Причини, функції та класифікація конфліктів

Багатоманітність конфлікту. Джерела конфліктів. Об'єктивні фактори виникнення конфліктів. Організаційно-управлінські причини конфліктів. Соціально-психологічні причини конфліктів. Суб'єктивні причини конфліктів. Функції конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту і механізми його розвитку

Основні періоди та етапи розвитку конфлікту. Ескалація конфлікту. Формули виникнення конфліктів. Поняття про ескалацію конфлікту. Типи конфліктогенів. Блокування конфліктогенів.

Тема 5. Сфери розгортання конфліктів

Рольові конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти. Конфлікти культур і духовних цінностей. Юридичний конфлікт. Економічний конфлікт.

Тема 6. Конфлікти в організаціях

Причини конфліктів в організаціях. Класифікація конфліктів в організаціях. Наслідки конфліктів в організаціях. Негативний вплив нерозв'язаних конфліктів. Особистісні чинники конфліктів в організаціях.

Тема 7. Діагностування конфлікту та коригування поведінки його учасників

Логіка своєчасного діагнозу конфлікту. Технологія діагностики конфлікту. Інструментарій діагностики конфлікту. Позичії та стилі поведінки учасників конфлікту.

Тема 8. Прогнозування, профілактика та попередження конфліктів

Запобігання виникненню конфлікту. Особливості прогнозування та профілактики конфліктів. Об'єктивні та організаційно-управлінські умови попередження конфліктів. Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів.

Тема 9. Конструктивне вирішення конфліктів

Форми, варіанти та критерії завершення конфліктів. Умови й фактори розв'язання конфліктів. Логіка, стратегії та способи розв'язання конфліктів. Аналіз конфлікту за схемою. Картографія конфлікту. Аналіз наслідків конфлікту. Пам'ятка до розв'язання конфліктів.

Тема 10. Переговорний процес як спосіб розв'язання конфліктів

Загальна характеристика переговорів : сутність, види та функції. Динаміка переговорів. Психологічні механізми та технологія переговорного процесу. Психологічні передумови успіху на переговорах. Моделі поведінки в переговорах. Стратегії та тактики переговорів. Поняття про посередництво. Прийоми посередництва.

Тема 11. Управління стресами в конфліктних ситуаціях

Поняття про стрес. Стрес як причина виникнення конфлікту. Сутність фактори та види стресів. Динаміка розвитку внутрішнього напруження під час стресу. Рівні та методи управління стресами. Умови запобігання стресам. Психічна готовність членів трудового колективу протистояти стресам. Прийоми виходу зі стресових ситуацій. Прийоми нейтралізації стресів.

Тема 12. Проведення організаційних змін як причина конфліктів і засіб їх подолання

Природа та цілі організаційних змін. Основні напрями організаційних змін. Передумови. Чинники та етапи успішного проведення організаційних змін. Використання працівників в управлінні для впровадження змін. Індивідуальний та груповий опір змінам. Переборення опору змінам.

3. Рекомендована література

Основна

1. Балабанова Л. В. Організація праці менеджера : [Підруч.] / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – К.: ВД “Професіонал”, 2007. – 416 с.
2. Бондаренко В. В. Персональний менеджмент. Тесты и конкретные ситуации : [Учеб. пособ.] / Под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. С.Д. Резника. – 2-е изд., доп. / Бондаренко В. В., Резник С. Д., Соколов С. Н. М.: ИНФРА-М, 2008. – 209 с.
3. Боронова Г. Х. Психология труда: Конспект лекций/ Г. Х. Боронова, Н. В. Прусова. – М.: Изд-во: Эксмо, 2008. – 160 с.
4. Бурганова Л. А. Теория управления : [Учеб. пособ.] / Л. А. Бурганова. – М.: Инфра-М, 2009. – 153 с.
5. Викулина О. В. Теория и практика психологи управления : настольная книга для менеджера : [Учеб. пособ.] / О. В. Викулина. – Владивосток: Владос-Пресс, 2008. – 220 с.
6. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера : [Навч. посіб. для студ. екон. вузів] / Виноградський М.Д., Виноградська А. М., Шканова О. М. – К.: «Кондор», 2002. – 518 с.
7. Глухов В. В. Менеджмент : [Учеб. для вузов. – 3-е изд.] / В. В. Глухов. – СПб.: Питер, 2008. – 608 с.
8. Карпов А. В. Психология менеджмента : [Учеб. пособ.] / А. Карпов. – М.: Гардарики, 2005. – 584 с.
9. Конфліктологія : [Навч. посіб.] / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової / Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. Конфліктологія.: – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
10. Конфліктологія : [Підруч. для студ. вищ. навч. закл. юридич. спец.] / Л.М. Герасіна, М.І. Панов, Н.П.Осіпова та ін.; За ред.. професорів Л.М. Герасіної та М.І. Панова. – Харків: Право, 2002.– 256 с.
11. Лавриненко В. И. Психология и этика делового общения : [Учеб. пособ.] / В.И. Лавриненко.– К.: ЮНИТИ, 2000. – 248 с.
12. Леженкина Т. И. Научная организация труда персонала : [Учеб. / Т. И. Леженкина. – М.: Маркет ДС, 2010. – 232 с.
13. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта: [Учеб.пособ.] / Ложкин Г. В., Пovyакель Н. И. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
14. Лозниця В.С. Психология менеджменту : [Навч. посіб.] / В. С. Лозниця.– К.: ТОВ «УВПК»Екс об», 2000.– 512 с.
15. Лукашевич Н. П. Теория и практика самоменеджмента : [Учеб. пособ. – 2-е изд., испр.] / Н. П. Лукашевич. – К.: МАУП, 2002. – 360 с.
16. Нагаев В.М. Конфліктологія : [Курс лекцій (модульний варіант) : навч. посіб.] /

- В. М. Нагаєв. – К.: Центр навчальної літератури, 2004.– 198 с.
17. Переверзев М. П. Менеджмент : [Учеб. – 2-е изд., доп. и перераб.] / Под общ. ред. проф. М. П. Переверзева. / Переверзев М.П., Шайденко Н.А., Басовский Л.Е. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 330 с.
 18. Пірен М.І. Конфліктологія : [Підруч.] / М. І. Пірен. – МАУП, 2003.- 360 с.
 19. Примуш М.В. Конфліктологія : [Навч. посіб.] / М. В. Примуш. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – 288 с.
 20. Семенов А. К. Этика менеджмента : [Учеб пособ. – 2-е изд.] / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – М.: Издат.-торг. Корпорация «Дашков и К°», 2007. – 272 с.
 21. Семенов А. К. Основы менеджмента : [Учеб.– 5-е изд., перераб. и доп.] / А. К. Семенов, В. И. Набоков. – М.: Издат.-торг. Корпорация «Дашков и К°», 2008. 556 с.
 22. Скібіцька Л.І. Конфліктологія : [Навч. посіб.] / Л. І. Скібіцька.– К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
 23. Стернин И. А. Практическая риторика : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / И. А. Стернин. – 5-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2008. – 272 с.
 24. Регнет Э. конфликты в организациях. Формы и способы преодоления / Пер. с нем.- Х.: Изд-во Институт прикладной психологии «Гуманитарный Центр», 2005. – 396 с.
 25. Урбанович А. А. Психология управления : [Учеб. пособ.] / А. А. Урбанович. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.
 26. Чередниченко И. П. Психология управления: [Учеб. пособ.] / И. Чередниченко, Н. Тельных. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 608 с.
 27. Чкан А. С. Самоменеджмент : [Навч. посіб. для студ. освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» напряму підготовки «Менеджмент»] / Чкан А. С. , Маркова С. В, Коваленко Н. М. – Запоріжжя: ЗНУ, 2014. – 84 с.

Допоміжна

1. Данюк В. М. Організація праці менеджера : [Навч. посіб.] / В. М. Данюк.– К.: КНЕУ, 2006. – 276 с.
2. Доброзорова О. В. Організація праці менеджера : [Навч. посіб. для студ.в вузів] / О. В. Доброзорова, І. В. Осадчук. – К. : Кондор, 2009. – 502 с.
3. Керівник: мистецтво самоуправління : тижневик самоменеджменту / уклад. Л. В. Галіцина. – К.: Шкільний світ, 2010. – 135 с.
4. Колпаков В. М. Організація праці менеджера : [Навч. посіб. для студ.в вузів] / В. М. Колпаков. – К. : Персонал, 2008. – 428 с.
5. Колпаков В. М. Самоменеджмент: [Навч. посіб. для студ. вузів] / В. М. Колпаков. – К. : Персонал, 2008. – 524 с.
6. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера : [Навч. посіб. для студ. вузів] / Л. І. Скібіцька. –К.: Центр навчальної літератури, 2010. – 360 с.
7. Чайка Г.Л. Організація праці менеджера : [Навч. посіб. для студ. вузів]/ Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – 421 с.
8. Шотт Б. Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно : [учеб. пособ.] / Б. Шотт. – М.: Издательство Омега-Л, 2005. – 128 с.

11. Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.management.com.ua/about.php>
2. Сайт електронної бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://www.info-library.com.ua/books-text-2031.html>.
3. Сайт онлайн – бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступа : http://ualib.com.ua/br_2031.html.

4. Сайт бібліотеки on- line [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lib.studentu.org.ua/index.php?do=static&page=men>.
5. Бібліотека Тернопільського національного економічного університету [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://library.tneu.edu.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=897:2012-03-14-07-04-15&catid=28:2011-11-24-10-53-00.
6. Електронне видання «Діловий вісник» – виробничо-практичний журнал Торгово-промислової палати України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ucci.org.ua/synopsis/dv/aboutdv.ua.html>.
7. Електронне видання журналу «Контракти» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://archive.kontrakty.ua/>.
8. Електронне видання популярного ділового журналу «Мир денег» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mirdeneg.com/>.
9. Єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України: Офіційний вісник України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ovu.com.ua/>.
10. Електронне видання журналу «Персонал» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://personal.in.ua/>.
11. Електронне видання журналу «Регіональна економіка» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.irr.org.ua/pe/gournal.php>.
12. Електронне видання журналу «Соціальна психологія» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.politik.org.ua/vid/mag.php3?m=6>.
13. Електронне видання «Business Week» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.businessweek.com/>.
14. Електронне видання «Stern» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.stern.de/>.
15. Електронне видання «Focus» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.focus.de/>.
16. Електронне видання «Paris Match» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.parismatch.com/Actu-Match/Environnement/>.
17. Конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://conflictologiy.narod.ru>.
18. Библиотека открытого доступа «Киберленинка» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://cyberleninka.ru/about>.
19. Мегаэнциклопедия Кирилла и Мефодия [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://megabook.ru/encyclopedia/alphabet>.
20. Журнал «Конфліктологія» Санкт-Петербурзького університету [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://philosophy.spbu.ru/286/6992>.
21. Фонд розвитку конфліктології. Конфліктологія, Медиация. Переговори [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://cdfconflict.com/services/izdatelskiy-dom/zhurnal-konfliktologi/zhurnal-konfliktologiya-%E2%84%96-1-\(2016\)](http://cdfconflict.com/services/izdatelskiy-dom/zhurnal-konfliktologi/zhurnal-konfliktologiya-%E2%84%96-1-(2016)).
22. Международный журнал экспериментального образования [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.expeducation.ru/ru/issue/view?id=449>.