

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

*Укладач – доцент кафедри публічного управління та адміністрування,
к. п. н., доцент І. М. Шупта*

Програма навчальної дисципліни «Конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки ЗВО СВО «Бакалавр» спеціальності «Публічне управління та адміністрування».

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: вивчення навчальної дисципліни базується на знаннях, отриманих при вивченні навчальних дисциплін «Адміністративний менеджмент», «Етика та естетика», «Етика державного службовця», «Етика ділового спілкування», «Діловодство», «Менеджмент», «Правознавство», «Психологія», «Публічне управління», «Самоменеджмент», «Служба в органах місцевого самоврядування», «Соціологія», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Філософія», а також є базою для вивчення навчальних дисциплін «Архівна справа», «Креативний менеджмент», «Маркетинг», «Менеджмент-консалтинг», «Офісний менеджмент», «Управління персоналом».

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є викладання навчальної дисципліни є набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів та вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

1.2. Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- забезпечення засвоєння здобувачами вищої освіти необхідних теоретичних знань в галузі конфліктології;
- формування конфліктологічної компетентності, що забезпечила б оптимальність інтеграції суб'єктів діяльності та спілкування в соціумі;
- формування мотивації на засвоєння знань в галузі конфліктології, що створить можливість розвитку творчої індивідуальності майбутнього фахівця;
- самостійного засвоєння практичних навичок з попередження, профілактики та управління конфліктами;
- дослідження методологічних, теоретичних і методичних проблем конфліктології;
- ознайомлення з класичними та сучасними концепціями, тлумаченнями предмету конфліктології, закономірностями, класифікацією конфліктів і причин їх виникнення;
- надання знань про конфліктологію як науку та мистецтво ведення суперечки, переговорів, вирішення конфліктних ситуацій, що призведе до глибокого розуміння їх психологічних механізмів;
- навчання основним способам оригінального вирішення конфліктів у процесі міжособистісної взаємодії;
- ознайомлення здобувачів вищої освіти з конфліктними технологіями посередницької діяльності при вирішенні конфліктних ситуацій, враховуючи прояв індивідуально-психологічних особливостей конструктивного, ділового й міжособистісного спілкування, управління людьми в колективі;
- розкриття арсеналу засобів діагностики конфліктів в різних сферах життєдіяльності, вияв конфліктних особистостей.

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

знання:

- види та класифікацію конфліктів;

- методи вивчення конфліктів;
- основні об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів;
- модель процесу і динаміку проходження конфлікту;
- конструктивні і деструктивні функції конфлікту;
- способи запобігання виникненню деструктивних конфліктів;
- основні типи конфліктних особистостей і правила безконфліктного спілкування;
- шляхи вирішення конфліктів;
- міжособистісні стилі і структурні методи вирішення конфліктів;
- специфіку форм прояву конфліктів;
- способи та прийоми, раціональні технології запобігання, прогнозування, профілактики та попередження конфліктів;
- методи й засоби забезпечення ефективного управління конфліктами.

вміння:

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

Предмет, метод, структура конфліктології. Основні поняття та категорії конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Методи наукових досліджень у конфліктології. Функції конфліктології в суспільстві.

Тема 2. Об'єктивні та суб'єктивні причини, функції виникнення конфліктів

Поняття, структурні елементи конфлікту. Рушійні сили конфлікту. Об'єктивні фактори виникнення конфліктів. Організаційно-управлінські причини конфліктів. Соціально-психологічні причини конфліктів. Особистісні причини конфліктів. Формули виникнення конфліктів. Механізми виникнення конфліктів. Границі конфліктів. Позитивні та негативні функції конфліктів.

Тема 3. Види конфліктів

Об'єкт та предмет конфлікту. Види та типи конфліктів. Проблема типології конфліктів. Класифікація конфліктів. Межі конфлікту. Основні види класифікації конфліктів. Рольові конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його розвитку

Основні періоди та етапи в розвитку конфліктів. Передконфліктна стадія конфлікту. Конфліктна стадія розвитку конфлікту. Ескалація конфлікту. Післяконфліктна стадія конфлікту. Динаміка різноманітних видів конфліктів. Модель процесу конфлікту.

Тема 5. Загальна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту

Підходи до розуміння внутрішньо особистісного конфлікту. Основні види внутрішньо особистісних конфліктів. Внутрішньоособистісний конфлікт : особливості та види, моделі поведінки та подолання. Особистісні передумови виникнення конфліктів. Конфліктність і конфліктні типи поведінки. Міжособистісна перцепція та особистісні риси в передбаченні конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та суїцидальна поведінка. Управління внутрішньоособистісними конфліктами.

Тема 6. Міжособистісні конфлікти

Особливості міжособистісного конфлікту. Види та причини конфліктів в міжособистісній взаємодії. Міжособистісні конфлікти в сім'ї. Міжособистісні конфлікти в педагогічному процесі. Конфлікти при взаємодії дітей і батьків. Конфлікти «керівник –

підлеглий». Інноваційні міжособистісні конфлікти. Регулюванні міжособистісних

Тема 7. Міжгрупові конфлікти

Механізми виникнення між групових конфліктів. Трудові конфлікти та шляхи їх вирішення. Сутність трудового конфлікту. Специфіка міжетнічних конфліктів. Внутрішньополітичні конфлікти.

Тема 8. Міждержавні конфлікти

Особливості міждержавних конфліктів. Попередження міждержавних конфліктів. Засоби запобігання міждержавних конфліктів. Міжнародні відносини і зовнішньополітичний інтерес держави як основа міждержавних конфліктів. Типологія міждержавних конфліктів. Динаміка конфліктного процесу. Форми, методи, технології та політико-правові засоби запобігання, врегулювання і вирішення міждержавних конфліктів

Тема 9. Шляхи аналізу конфліктів

Аналіз конфлікту за схемою. Картографія конфлікту. Трансактний аналіз. Пам'ятка до розв'язання конфліктів. Основи наукових досліджень у конфліктології. Методи вирішення конфлікту. Покроковий аналіз конфліктів. Виявлення конфліктних рис працівників. Аналіз детермінант конфлікту.

Тема 10. Управління стресами в конфліктних ситуаціях

Класифікація стресорів та їхніх наслідків. Сутність, фактори та види стресів. Динаміка розвитку внутрішнього напруження під час стресу. Рівні та методи управління стресами. Умови запобігання стресам. Психологічна готовність членів трудового колективу протистояти стресам. Прийоми виходу зі стресових ситуацій. Прийоми нейтралізації стресів.

Тема 11. Прогнозування, запобігання та профілактика конфліктів

Особливості прогнозування та профілактики конфліктів. Передумови успіху, труднощі профілактики та попередження конфліктів. Технологія профілактики та запобігання конфліктам. Інструменти профілактики та запобігання конфліктам. Управління емоціями в профілактиці та запобіганні конфліктам. Психологія конструктивної критики. Методи психокорекції конфліктної поведінки.

Тема 12. Стили (стратегії) поведінки в конфлікті

Технологія розв'язання конфлікту. Способи розв'язання конфлікту. Стратегія виходу з конфлікту. Тактика уникнення конфлікту та метод насильства. Два підходи щодо вирішення конфлікту. Тактика прихованих дій та проблеми «ціни конфлікту». Основні механізми здійснення тактики взаємного виграшу. Універсальні засоби вирішення конфліктів та їх результати. Переговори як спосіб розв'язання конфліктів.

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.] / Бондаренко В. В., Резник С. Д., Соколов С. Н. ; под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. С.Д. Резника. [2-е изд., доп.]. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 209 с.
3. Боронова Г. Х. Психология труда: Конспект лекцій / 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.] / В. В. Глухов. – [3-е изд.]. – СПб.: Питер, 2008. – 608 с.

8. Карпов А. В. Психология менеджмента : [Учеб. пособ.] / А. Карпов. – М.: Гардарики, 2005. – 584 с.
9. Конфліктологія : [Навч. посіб.] / Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. ; За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової – 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. Пано́ва. – 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., Повякель Н. И. – К. : МАУП, 2002. – 256 с.
14. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : [Навч. посіб.] / В. С. Лозниця. – К.: ТОВ «УВПК»Екс об», 2000.– 512 с.
15. Лукашевич Н. П. Теория и практика самоменеджмента : [Учеб. пособ.] / Н. П. Лукашевич. – [2-е изд., испр.] – К.: МАУП, 2002. – 360 с.
16. Нагаев В.М. Конфліктологія : [Курс лекцій (модульний варіант) : навч. посіб.] / В. М. Нагаев. – К. : Центр навчальної літератури, 2004.– 198 с.
17. Переверзев М. П. Менеджмент : [Учеб.] / Под общ. ред. проф. М. П. Переверзева / Переверзев М. П., Шайденко Н. А., Басовский Л. Е. – [2-е изд., доп. и перераб.]. – 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.] / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – [2-е изд.]. – М. : Издат.-торг. Корпорация «Дашков и К°», 2007. – 272 с.
21. Семенов А. К. Основы менеджмента : [Учеб.] / А. К. Семенов, В. И. Набоков. – [5-е изд., перераб. и доп.]. – 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. завед.] / И. А. Стернин. – [5-е изд., стер.] – М. : Издательский центр «Академия», 2008. – 272 с.
24. Регнет Э. конфликты в организациях. Формы и способы преодоления / Э. Регнет 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. 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. 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. 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.

Інформаційні ресурси

1. «Business Week» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.businessweek.com/>. – Назва з титул. екрану.

2. «Focus» : Електронне видання [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.focus.de/>. – Назва з титул. екрану.

3. «Stern» : Електронне видання [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.stern.de/>. – Назва з титул. екрану.

4. Paris Match : Електронне видання [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.parismatch.com/Actu-Match/Environnement/>. – Назва з титул. екрану.

5. Библиотека открытого доступа «Киберленинка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/about>. – Назва з титул. екрану.

6. Библиотека 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. – Назва з титул. екрану.

7. Діловий вісник – виробничо-практичний : журнал Торгово-промислової палати України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ucci.org.ua/synopsis/dv/aboutdv.ua.html>. – Назва з титул. екрану.

8. Електронна бібліотека. Підручники [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.info-library.com.ua/books-text-2031.html>. – Назва з титул. екрану.

9. Електронне видання популярного ділового журналу «Мир денег» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.mirdeneg.com/>. – Назва з титул. екрану.

10. Єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України : Офіційний вісник України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ovu.com.ua/>. – Назва з титул. екрану.

11. Журнал «Конфликтология» Санкт-Петербургского университета [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://philosophy.spbu.ru/286/6992>. – Назва з титул. екрану.

12. Интернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/about.php>. – Назва з титул. екрану.

13. Контракты : Галицкие контракты [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://archive.kontraktuy.ua/>. – Назва з титул. екрану.

14. Конфликтология [Электронный ресурс]/ Санкт-Петербургский университет. – Режим доступа : <http://philosophy.spbu.ru/286/6992>. – Назва з титул. екрана.

15. Конфликтология [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://conflictology.narod.ru>. – Назва з титул. екрана.

16. Мегаэнциклопедия Кирилла и Мефодия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://megabook.ru/encyclopedia/alphabet>. – Назва з титул. екрану.

17. Мегаэнциклопедия Кирилла и Мефодия [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://megabook.ru/encyclopedia/alphabet>. – Назва з титул. екрана.

18. Международный журнал экспериментального образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.expeducation.ru/ru/issue/view?id=449>. – Назва з титул. екрану.

19. Персонал : Журнал інтелектуальної еліти [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

<http://personal.in.ua/>. – Назва з титул. екрану.

20. Регіональна економіка [Електронний ресурс] / Електронне видання.. – Режим доступу : <http://ird.gov.ua/re/>. – Назва з титул. екрана.

21. Фонд розвитку конфліктології. Конфліктологія, Медиція. Переговори [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://cdfconflict.com/services/izdatelskij-dom/zhurnal-konfliktologi/zhurnal-konfliktologiya-%E2%84%96-1-\(2016\)](http://cdfconflict.com/services/izdatelskij-dom/zhurnal-konfliktologi/zhurnal-konfliktologiya-%E2%84%96-1-(2016)). – Назва з титул. екрану.