

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

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

Програма навчальної дисципліни «Конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки ЗВО СВО «Магістр» 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 дисципліни професійної підготовки вибіркової частини базується на знаннях, отриманих при вивченні навчальних дисциплін «Інформаційні системи і технології в управлінні організацією», «Креативний менеджмент», «Методологія та організація наукових досліджень», «Лідерство у публічній сфері», «Стратегічне планування в діяльності органів влади», «Психологія управління», «Управління розвитком персоналу».

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, відпрацювання вмінь прогнозувати та контролювати конфлікту ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

1.2. Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти із питань:

– 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 в майбутнього менеджера мотивації на засвоєння знань в галузі конфліктології, що створить можливість розвитку творчої індивідуальності майбутнього фахівця;

– самостійного засвоєння практичних навичок з попередження та управління конфліктами;

– дослідження методологічних, теоретичних і методичних проблем конфліктології;

– ознайомлення з класичними та сучасними концепціями, трактовками предмету конфліктології, закономірностями, класифікацією конфліктів і причин виникнення конфліктних ситуацій;

– надання знань про конфліктологію як науку та мистецтво ведення суперечки, переговорів, вирішення конфліктних ситуацій, то призведе до глибокого розуміння їх психологічних механізмів;

– навчання основним способам оригінального вирішення конфліктів у процесі міжособистісної взаємодії як основи майстерності майбутнього менеджера;

– 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 у 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:

– 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 ЄКТС.

2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Предмет і зміст курсу. Поняття конфліктної ситуації і конфлікту

Предмет і зміст курсу “Конфліктологія”. Зв'язок курсу “Конфліктологія” з іншими дисциплінами. Значення курсу “Конфліктологія” для підготовки спеціалістів вищої кваліфікації. Загальні поняття конфліктної ситуації і конфлікту. Класифікація видів конфліктів за різними ознаками. Соціальні і природні конфлікти. Соціальні конфлікти: військові, спортивні, етнічні, релігійні, в діловій сфері та інші. Конфлікти: внутрішні і зовнішні; горизонтальні і вертикальні; конструктивні і деструктивні; стихійні і заплановані; короточасові, тривалі і затяжні; міжорганізаційні і внутрішньоорганізаційні; функціональні і дисфункціональні; інші види. Причини виникнення конфліктів. Розподіл ресурсів: вирішення господарсько-організаційних питань. Соціальні (відмінності мотивів і ціннісних орієнтацій, життєвого досвіду, стилю життя та ін.) причини – незадовільні комунікації. Умови виникнення конфлікту. Об'єктивні і суспільні умови. Якість суспільних відносин і життя. Соціально-політична нестабільність і напруженість. Звичай, традиції та сучасна думка. Мораль. Масові соціальні явища – безробіття, страйки, чутки, плітки. Соціальні збочення. Суб'єктивні особові умови. Структура особи – різні підходи. Стереотипи поведінки.

Тема 2. Природа конфлікту на підприємстві

Трудовий колектив. Його поняття і визначення. Класифікація трудових колективів. Основні функції. Структура трудових колективів. Соціальні групи в трудовому колективі. Формальні і неформальні групи. Контактні і неконтактні групи. Взаємодія особи і групи. Лідерство і стиль керівництва. Неформальні лідери і групи. Управління і неформальними групами і організаціями. Характеристика типів конфліктів в трудовому колективі. Внутрішньоособовий конфлікт. Суїцид – поняття і профілактика. Міжособовий конфлікт, конфлікт між особою і групою, міжгруповий конфлікт. Конфлікти в системі споживчої кооперації України. Функціональні і дисфункціональні конфлікти.

Тема 3. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Динаміка конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Трансактний аналіз конфліктів. Модель процесу конфлікту. Основні періоди та етапи розвитку конфлікту. Ескалація конфлікту. Формули виникнення конфліктів. Поняття про ескалацію конфлікту. Типи конфліктогенів. Блокування конфліктогенів.

Тема 4. Види конфліктів

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

Тема 5. Аналіз конфліктів і вироблення методів їх подолання

Виявлення причин конфлікту і його елементів. Ядро. Опоненти. Визначення типу конфлікту. Виявлення прихованих інтересів, побажань, страхів. Вироблення рішень шляхом проведення переговорів. Вміння слухати і виражати свої інтереси, враження і почуття. Стиль поведінки в конкретній конфліктній ситуації (конкуренція, ухилення, співпраця, компроміс). Модель оволодіння конфліктною ситуацією. Спілкування з «важкими» людьми. Захист від важких у спілкуванні людей. Природа стресу та його причини. Організаційні та особові фактори стресу. Шляхи зниження рівня стресу в трудових колективах.

Тема 6. Соціально-трудова конфлікти, їх урегулювання та вирішення

Соціально-трудова конфлікт, його сутність і місце в системі соціальних суперечностей. Різновиди соціально-трудова конфліктів, їх причини та функції. Законодавча база України щодо вирішення колективних та індивідуальних трудових спорів (конфліктів). Основні стратегії переговорів у вирішенні конфліктів соціально-трудова характеру. Посередництво та головні умови досягнення успіху в переговорах. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних трудових суперечок, їхня суть, різновиди та проблеми врегулювання й вирішення. Соціальне партнерство: його примирна функція в досягненні злагоди в колективному трудовому спорі (конфлікті).

Тема 7. Методи та форми управління конфліктами

Методи управління конфліктною ситуацією: структурні і між особові. Структурні методи розв'язання конфлікту: роз'яснення вимог до роботи (координаційні і інтеграційні механізми); встановлення загальноорганізаційної мети; використання системи винагород. Міжособові стилі розв'язання конфліктів: ухилення, згладжування, примушення, компроміс, вирішення проблеми. Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі. Згуртованість членів трудового колективу. Дух команди. Типи первинних трудових колективів за ступенями згуртованості. Стадії згуртування трудового колективу. Управління соціально-психологічним кліматом колективу.

Тема 8. Проведення організаційних змін як причина конфліктів і засіб їх подолання

Природа організаційних змін. Внутрішні зміни як реакція на зміни зовнішнього середовища. Зміни організаційної структури як відображення змін в технології, техніці та якості продукції та послуг. Перегляд мети, структури і технологій. Модифікація можливостей, установок і поведінки персоналу організації. Модель процесу успішного управління організаційними змінами. Тиск і спонукання. Посередництво і переорієнтація уваги. Діагностика і усвідомлення. Находження нового рішення і обов'язки по його виконанню. Експеримент і виявлення. Підкріплення і згода. Участь персоналу в організаційних змінах. Подолання опору змінам. Організаційний розвиток підприємства та його значення для успішного проведення організаційних змін.

Тема 9. Прогнозування, профілактика та попередження конфліктів

Запобігання виникненню конфлікту. Особливості прогнозування та профілактики конфліктів. Об'єктивні та організаційно-управлінські умови попередження конфліктів. Профілактика конфліктів на основі розстановки кадрів за найменш конфліктними парами. Соціально-психологічні умови профілактики конфліктів. Професійна функціональна орієнтація на основі соціотипів. Розстановка кадрів на основі соціальної значимості соціотипів.

Тема 10. 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.

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. Персональный менеджмент. Тесты и конкретные ситуации : [Учеб. пособ.] / Под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. С.Д. Резника Бондаренко В. В., Резник С. Д., Соколов С. Н. – [2-е изд., доп.]. – 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] / 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.]/ За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової / Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А. М. – 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., 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.] – [2-е изд., испр.] / Н. П. Лукашевич. – [2-е изд., испр.]. – К.: МАУП, 2002. – 360 с.
16. Нагаєв В.М. Конфліктологія : [Курс лекцій (модульний варіант)] / В. М. Нагаєв. – 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.] / 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. пособ.] / 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 / 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 [Текст] : 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.

4. Інформаційні ресурси

1. Business Week [Електронний ресурс] / Електронне видання.. – Режим доступу : <http://www.businessweek.com/>. – Назва з титул. екрана.

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

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

4. Stern [Електронний ресурс] / Електронне видання.. – Режим доступу : <http://www.stern.de/>. – Назва з титул. екрана.

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

6. Библиотека on-line [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lib.studentu.org.ua/index.php?do=static&page=men>. – Назва з титул. екрана.

7. 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. екрана.

8. 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 .

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

10. Контракты [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://archive.kontrakty.ua/>. – Назва з титул. екрану.

11. Конфликтология [Електронний ресурс] / Санкт-Петербургский университет. –

Режим доступа : <http://philosophy.spbu.ru/286/6992>. – Назва з титул. екрана.

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

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

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

15. Офіційний вісник України : Єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України [Електронний ресурс]. – Режим доступа : <http://ovu.com.ua/>.

16. Персонал [Електронний ресурс] / Електронне видання. – Режим доступа : <http://personal.in.ua/>. – Назва з титул. екрана.

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