

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

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

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки ЗВО СВО «Бакалавр» спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування».

Предмет вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія» полягає у вивченні закономірностей стосунків і поведінки людей в найрізноманітніших конфліктах, з'ясування причин виникнення конфліктів і дослідженні методів їх вирішення, способів та прийомів, раціональних технологій запобігання, прогнозування, профілактики та попередження конфліктів

Міждисциплінарні зв'язки: навчальна дисципліна пов'язана з дисциплінами, що :

– вивчалися раніше: «Етика та естетика», «Історія України», «Менеджмент», «Правознавство», «Політологія», «Самоменеджмент», «Соціологія», «Теорія державного управління», «Філософія»;

– вивчаються паралельно: «Психологія», «Публічне управління»;

– вивчатимуться пізніше: «Етика державного службовця», «Етика ділового спілкування», «Креативний менеджмент», «Конституційні основи публічної влади», «Маркетинг», «Мотиваційний менеджмент», «Лідерство та управління організаційною культурою», «Офісний менеджмент», «Правове регулювання публічної сфери», «Управління змінами», «Управління персоналом у публічній сфері».

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою 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: теоретична та практична підготовка студентів 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 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 причинами 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 за спеціальністю «Публічне управління» 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-наукової програми у здобувачів вищої освіти має бути сформовані наступні елементи компетентності :

знання про :

- види і класифікацію конфліктів
- методи вивчення конфліктів
- основні об'єктивні і 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, стратегії (стилі) поведінки в конфлікті
- міжособистісні стилі і структурні методи вирішення конфліктів

вміння :

- виявляти дійсні джерела виникнення конфліктних ситуацій
- запобігати виникненню деструктивних конфліктів
- керувати конфліктною ситуацією і конструктивно вирішувати конфлікти
- формувати систему цінностей і організаційну культуру співробітників, з метою

покращення спілкування на підприємстві

- встановлювати ділові контакти на основі усвідомлення соціальної

відповідальності бізнесу.

професійні, світоглядні і громадянські якості :

- культура етико-ділового мислення й поведінки;
- цілеспрямоване використання багатого арсеналу методів, вимог, технологій, прийнятих в його майбутній професійній діяльності;
- аналіз процесів ділового життя і конфліктних ситуацій;
- мистецтво вирішення професійних завдань з урахуванням моральної цінності людської особистості.

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. Конфлікт: поняття та предмет вивчення

Конфлікт як феномен соціального явища. Сутність конфлікту. Структура конфлікту. Сторони конфлікту. Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна. Становлення конфліктології як галузі наукового знання. Місце конфліктології в системі наук.

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

Особистісні причини виникнення конфліктів. Позитивні та негативні функції конфліктів. Поведінка людей у конфлікті. Двоїстий характер функції конфлікту.

Тема 3. Види конфліктів

Рольові конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти. Юридичні конфлікти. Релігійні конфлікти. Економічні конфлікти.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його розвитку

Анатомія конфлікту. Основні періоди й етапи розвитку конфлікту. Життєвий цикл конфлікту (на основі моделей К. Мітчела та Б. Хофмана). Ескалація конфлікту. Динаміка різних видів конфліктів. Механізми виникнення конфліктів. Напруженість як передумова і

наслідок конфлікту.

Тема 5. Загальна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту

Внутрішньоособистісний конфлікт: особливості та види, моделі поведінки та подолання. Особистісні передумови виникнення конфліктів. Конфліктність та конфліктні типи поведінки. Міжособистісна перцепція та особистісні властивості в попередженні конфліктів. Мотиваційний конфлікт. Когнітивний конфлікт. Рольовий конфлікт. Психоаналітичні теорії внутрішніх конфліктів. Форми прояву і способи подолання внутрішніх конфліктів.

Тема 6. Міжособистісні конфлікти

Механізми виникнення міжособистісних конфліктів. Причини міжособистісних конфліктів. Структура міжособистісних конфліктів. Сфери їх прояву. Поняття міжособистісного конфлікту та його особливості. Причини та чинники міжособистісних конфліктів. Управління міжособистісними конфліктами.

Тема 7. Міжгрупові конфлікти

Групові конфлікти та їх особливості. Конфлікт «група – група». Внутрішньогруповий фаворитизм. Трудові конфлікти і шляхи їх розв'язання. Специфіка міжетнічних конфліктів. Внутрішньополітичні конфлікти. Мобінг-конфлікт.

Тема 8. Міждержавні конфлікти

Особливості міждержавних конфліктів. Типологія міждержавних конфліктів. Напрямки запобігання міждержавних конфліктів. Загальна характеристика міжнародної конфліктності в новому столітті. Особливості та специфіка сучасного етапу міжнародних відносин. Загальносистемні передумови конфліктності. Типи сучасних міжнародних конфліктів трансрегіонального та глобального рівнів. Нове в регіональних конфліктах 2000-х років. Заморожені та «зворотньо заморожені» конфлікти. Ідеологія в сучасних конфліктах та особливості їх протікання. Основні шляхи, та засоби запобігання ескалації та врегулювання міжнародних конфліктів. Роль міжнародних організацій (ООН, Ради Європи) та воєнно-політичного блоків (НАТО) у попередженні, запобіганні ескалації та врегулюванні міжнародних конфліктів. Основні засоби діяльності Ради Безпеки ООН щодо врегулювання міжнародних конфліктів.

Тема 9. Шляхи аналізу конфліктів

Логіка своєчасного аналізу конфлікту. Технологія діагностики конфлікту. Інструментарій діагностики конфлікту. Картографія конфлікту Х. Корнеліус і Ш. Фейр. Шаленко Структурная модель конфликта (за В. М. Шаленко). Діагностика організаційних конфліктів згідно моделі Л. Грінхелга. Експериментальні дослідження конфлікту. Діагностичні методики. Діагностика конфліктів на особистісному рівні. Діагностика конфліктів на міжособистісному рівні. Діагностика міжгрупових конфліктів в організації. Позиції та стилі поведінки учасників конфлікту.

Тема 10. Управління стресами в конфліктних ситуаціях (КНЕУ)

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 протистояти стресам. Прийоми виходу зі стресових ситуацій. Прийоми нейтралізації стресів

Тема 11. Прогнозування, запобігання та профілактика конфліктів

Сутність та значення процесів профілактики та запобігання виникненню конфліктів. Передумови успіху, труднощі профілактики та запобігання конфліктам. Технологія профілактики й запобігання конфліктам. Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.

Тема 12. Управління конфліктами

Стилi (стратегії) поведінки в конфлікті. Методи управління конфліками. Форми, варіанти та критерії завершення конфліктів. Переговори як універсальний метод вирішення конфліктів. Медіація та її роль у розв'язанні проблемних ситуацій.

3. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Анцупов А. Я. Введение в конфликтологию [Текст]: Учеб. пособ. / А. Я. Анцупов. – К. : МАУП, 1996. – 103 с.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология [Текст]: Учебник / А. Я. Анцупов, А. И Шипилов – М. : ЮНИТИ, 2000. – 553 с.
3. Конфліктологія [Текст]: Навч. посіб [Ємельяненко Л. М., Петюх В. М., Торгова Л. В., Гриненко А.М.] / За заг. Ред. В. М. Летюха, Л. В. Торгової. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с.
4. Закон України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1998, N 34, ст.227); { Із змінами, внесеними згідно із Законом N 1096-IV (1096-15) від 10.07.2003, ВВР, 2004, N 6, ст.38 } {Офіційне тлумачення до Закону див. в Рішенні Конституційного Суду N 35-рп/2009 (v035p710-09) від 24.12.2009 } { Із змінами, внесеними згідно із Законами N 4719-VI (4719-17) від 17.05.2012, ВВР, 2013, N 15, ст.97 N 5026-VI (5026-17) від 22.06.2012, ВВР, 2013, N 22, ст.216 N 5458-VI (5458-17) від 16.10.2012, ВВР, 2013, N 47, ст.659 } : Електронний ресурс. – Режим доступа : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/>.
5. Конфліктологія [Текст]: Підруч. для студентів вищ.навч. закл. юридич.спец. / Герасіна Л. М., Панов М. І., Н.П.Осіпова Н. П. та ін.; [За ред. професорів Л.М. Герасіної та М.І. Панова]. – Харків: Право, 2002. – 256 с.
6. Скібіцька Л.І. Конфліктологія [Текст]: Навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.

Допоміжна

1. Абчук В. А. Менеджмент [Текст]: Учеб. пособ. / В. А. Абчук. – СПб. : Союз, 2002. – 463 с.
2. Андрушкін Б. М. Основи менеджменту [Текст]: Навч. посіб. / Б. М. Андрушкін, О. Є. Кузьмін. – Львів. : Видавництво «Світ», 1995. – 293 с.
3. Баєва О. В. Основи менеджменту [Текст]: Практ. навч. посіб. / Баєва О. В., Новальська Н. І., Згалат–Лозинська Л. О. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 524 с.
4. Балабанова Л. В. Організація праці менеджера [Текст]: Підручник [2-е вид-ня, перероб. та доп.] / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак. – К. : «Професіонал», 2007. – 416 с.
6. Бесєдін М. О. Основи менеджменту [Текст]: Оцінно-ситуаційний підхід (модульний варіант): Підручник / М. О. Бесєдін, В. М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 496 с.
7. Вершинин М. С. Конфликтология [Текст]: Конспект лекций [Серия «Высшее профессиональное образование»] / М. С. Вершинин. – Санкт-Петербург : Издательство Михайлова В. А., 2000. – 64 с.
8. Веснин В. Р. Менеджмент [Текст]: Учебник. – [3-е изд., перераб. и доп.] / В. Р. Веснин. – М. : ТК Велби-Проспект, 2006. – 504 с.
9. Виханский О. С. Менеджмент [Текст]: Учебник. – [4-е изд., перераб. и доп.] / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – М. : Экономистъ, 2006. – 670 с.
11. Віноградська О. М. Організація праці менеджера [Текст]: Навч. посіб./ О. М. Віноградська. – Харків : ХНАМГ, 2008 – 190 с.
12. Волков Б. С. Конфликтология [Текст]: Учеб. пособ. для студентов учеб. завед., изд. 2-е испр. и доп. / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – М. : Академический Проект; Альма Матер, 2006. – 384 с.
13. Гришина Н. В. Психология конфликта [Текст]: Учеб. пособ/ / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2002. – 464 с.
14. Демидович О. Мобінг немає національності : Емоційне насилля на роботі в Іспанії та країнах Європейського Союзу / О. Демидович // Профспілки України. – 2006. – № 6. – С. 21–24.
15. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління [Текст]: Навч.

посіб. / Т. В. Дуткевич. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.

16. Дзвэнпорт Н. Эмоциональное насилие на работе: молчаливое увлечение: [Электронный ресурс]: по материалам журнала «Отдел кадров», 2005. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/lib/mobbing.htm>.

17. Завадський Й. С. Менеджмент: Management. – У 3 т. – Т.1. – 3-вид., доп. : підручник / Й. С. Завадський. – К.: Вид-во Європ. Ун-ту. – 2001. – 542 с.

18. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2001. – 216 с. – Режим доступа: <http://www.info-library.com.ua/books-book-93.html>.

19. Кибанов А. Я. Управление персоналом [Текст] : Учеб. пособ. / А. Я. Кибанов. – М.: КноРус, 2008. – 418 с.

20. Кичеев А.Г. Межличностные конфликты : циклы и ритмы в их характеристике / А. Г. Кичеев // Мир психологии. – 2002. – № 3 (31). – С.111-118.

21. Колодей К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления / К. Колодей: монография [пер. с нем]. – Харьков : Изд-во Гуманитарный центр, 2007. – 368 с.

22. Колрисер Дж. Основные способы решения конфликтов / Дж. Колрисер // Маркетинг. № 1 (98), 2008. – С.82-86; <http://psyfactor.org/conflict1.htm>.

23. Кондратьев М. Ю. [Электронный ресурс] : Учеб. пособ. / Кондратьев М. Ю., Ильин В. А. Азбука социального психолога-практика. – М. : ПЕР СЭ, 2007. – 464 с. – Режим доступа: <http://www.tisbi.ru>.

24. Корнелиус Х., Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : СТРИНГЕР, 1992. – 212 с.

25. Крушельницька О. В. Управління персоналом [Текст] : Навч. посіб. [видання друге, перероблене й доповнене] / О. В. Крушельницька, Д. П. Мельничук. – К. : «Кондор». – 2005. – 308 с.

26. Крэйхи Б. Социальная психология агрессии [Текст] : Монография / Б. Крэйхи [пер. с англ.] А. Лисициной. – СПб. : Питер, 2003. – 336 с.

27. Лозниця В. С. Психологія менеджменту [Текст] : Навч. посіб. / В. С. Лозниця. – К. : ТОВ «УВПК»Екс об», 2000. – 512 с.

28. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта [Текст] : Учеб. пособ. / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – [2-е изд., стереотип]. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.

29. Мазовецкая В. В. Sine ira et studio (без гнева и пристрастия), или как не попасть на удочку моббинга) / Мазовецкая В. В. // Практика предпринимательства, 2007. – № 2. – С.48-51.

30. Мескон М. Х. Основы менеджмента [Текст] : Учеб. пособ. / Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. [пер. с англ.]. – М. : Дело, 1992. – 702 с.

31. Моббинг : эмоциональное насилие на работе [Электронный ресурс] : по материалам интернет-портала «Энциклопедия карьериста». – Режим доступа: <http://www.topcareer.ru>.

32. Мурашко М. І. Менеджмент персоналу [Текст] : Навч.-практич. посіб. / М. І. Мурашко. – К. : Товариство «Знання», КОО, 2002. – 311 с.

33. Нагаєв В. М. Конфліктологія [Текст] : Курс лекцій (модульний варіант) : Навч. посіб. / В. М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.

34. Немов Р. С. Психология [Текст] : Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений [в 3 кн. – 4-е изд.] / Р. С. Немов. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. – Кн. 1: Общие основы психологии. – 688 с.

35. Никонова О. Школьная «дедовщина» : белое пятно педагогики и психологии / О. Никонова // Директор школи. Україна. – 2004. – № 4. – с.64.

36. Орбан-Лембрик Л. До питання про міжгрупові конфлікти й упередження / Л. Орбан-Лембрик // Соціальна психологія. – № 3, 2007. – С. 3–17.

37. Осовська Г.В. Основи менеджменту [Текст] : Навч. посіб. / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – К. : «Кондор», 2006. – 664 с.
38. Пірен М. І. Конфліктологія [Текст] : Підручник / М. І. Пірен. – К. : МАУП, 2003. – 360 с.
39. Пістун І. П. Конфлікти [Текст] : Навч. посіб. / І. П. Пістун. Безпека життєдіяльності. – Суми, 1999. – 301 с.
40. Примуш М. В. Конфліктологія [Текст] : Навч. посіб. / М. В. Примуш. – К. : ВД «Професіонал», 2006. – С. 99 – 106.
41. Регнет Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления [Текст] : Учебник / Эрика Регнет. – пер. с нем. – Х.: Узд-во Институт прикладной психологии («Гуманитарный Центр»), 2005. – 396 с.

4. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Інтернет-портал для управлінців Менеджмент.com.ua [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.management.com.ua/about.php>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
2. Сайт електронної бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.info-library.com.ua/books-text-2031.html>.
3. Сайт онлайн – бібліотеки [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ualib.com.ua/br_2031.html. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
4. Сайт бібліотеки on-line [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lib.studentu.org.ua/index.php?do=static&page=men>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
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. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
6. Офіційний сайт Національної служби посередництва і примирення України. – Режим доступу : <http://www.nspp.gov.ua/> – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.
7. Офіційний сайт ООН. – Режим доступу : <http://www.un.org/ru/peace/>. – Назва з титулки екрану. – Дата доступу : 02.10.2017 р.