

# **КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

## **Вступ**

Програма навчальної дисципліни «Конфліктологія» складена відповідно до освітньо-професійної програми Менеджмент підприємства підготовки ЗВО за освітнім ступенем «Бакалавр» першого рівня вищої освіти спеціальності 073 Менеджмент.

**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 «Конфліктологія» 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 «Конфліктологія» 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 «Конфліктологія» 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 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 за спеціальністю «Менеджмент» 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 **компетентності** :

*Загальні :*

Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків

між соціально-економічними явищами та процесами

Здатність до застосування концептуальних і базових знань, розуміння предметної області і професії менеджера

Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань

Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями

Цінування та повага до різноманітності та мультикультурності, здатність працювати у міжнародному контексті

Здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо

*Фахові:*

Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту

Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту, в. т. ч. при впровадженні принципів соціальної відповідальності в діяльність організації

Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління

Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички, зокрема у сфері самоменеджменту

Здатність здійснювати професійну діяльність у повній відповідності до закону та діяти на основі розвинутої правосвідомості, правового мислення і правової культури

#### **1.4. Програмні результати навчання:**

Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень.

Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.

Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи, само менеджменту.

Демонструвати здатність діяти соціальновідповідально та громадсько- та правосвідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та між культурності.

Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

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. Дагностичні 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**

Стил (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

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.
7. Абчук В. А. Менеджмент [Текст]: Учеб. пособ. / В. А. Абчук. – СПб. : Союз, 2002.– 463 с.
8. Андрушкін Б. М. Основи менеджменту [Текст]: Навч. посіб. / Б. М. Андрушкін, О. Є. Кузьмін. – Львів. : Видавництво «Світ», 1995. – 293 с.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Вершинин М. С. Конфликтология [Текст]: Конспект лекцій [Серия «Высшее профессиональное образование»] / М. С. Вершинин. – Санкт-Петербург. : Издательство Михайлова В. А., 2000. – 64 с.
13. Веснин В. Р. Менеджмент [Текст]: Учебник.– [3-е изд., перераб. и доп.] / В. Р. Веснин.– М. : ТК Велби-Проспект, 2006. – 504 с.
14. Виханский О. С. Менеджмент [Текст]: Учебник. – [4-е изд., перераб. и доп.] / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – М. : Экономистъ, 2006. – 670 с.
15. Віноградська О. М. Організація праці менеджера [Текст]: Навч. Посіб./ О. М. Віноградська. – Харків : ХНАМГ, 2008 – 190 с.
16. 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.
17. Гришина Н. В. Психология конфликта [Текст]: Учеб. пособ/ / Н. В. Гришина.– СПб. : Питер, 2002. – 464 с.
18. Демидович О. Мобінг немає національності : Емоційне насилля на роботі в Іспанії та країнах Європейського Союзу / О. Демидович // Профспілки України. –2006.– №6.– С. 21–24.
19. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління [Текст]: Навч. посіб. / Т. В. Дуткевич. – К. : Центр навчальної літератури, 2005.– 456 с.

20. Дэвэнпорт Н. Эмоциональное насилие на работе: молчаливое увлечение: [Электронный ресурс]: по материалам журнала «Отдел кадров», 2005. – Режим доступа: <http://psyfactor.org/lib/mobbing.htm>.
21. 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.
22. 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>.
23. Кибанов А. Я. Управление персоналом [Текст]: Учеб. пособ./ А. Я. Кибанов.– М.: КноРус, 2008.– 418 с.
24. Кичеев А.Г. Межличностные конфликты : циклы и ритмы в их характеристике / А. Г. Кичеев // Мир психологии. – 2002. – №3(31). – С.111–118.
25. 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.
26. Колрисер Дж. Основные способы решения конфликтов / Дж. Колрисер // Маркетинг. №1(98), 2008.– С.82–86; <http://psyfactor.org/conflict1.htm>.
27. 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>.
28. Корнелиус Х., Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр.– М.: СТРИНГЕР, 1992.–212 с.
29. Крушельницька О. В. Управління персоналом [Текст]: Навч. посіб. [видання друге, перероблене й доповнене]/ О. В. Крушельницька, Д. П. Мельничук.– К.: «Кондор».– 2005.– 308 с.
30. Крэйхи Б. Социальная психология агрессии [Текст]: Монография / Б. Крэйхи [пер. с англ.] А. Лисициной.– СПб.: Питер, 2003. – 336 с.
31. Лозниця В. С. Психологія менеджменту [Текст]: Навч. посіб. / В. С. Лозниця. – К.: ТОВ «УВПК»Екс об», 2000. – 512 с.
32. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта [Текст]: Учеб. пособ. / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель.– [2-е изд., стереотип].– К.: МАУП, 2002.– 256 с.
33. 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.
34. Мескон М. Х. Основы менеджмента [Текст]: Учеб. пособ. / Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. [пер. с англ.].– М.: Дело, 1992. – 702 с.
35. Моббинг: эмоциональное насилие на работе [Электронный ресурс]: по материалам интернет-портала «Энциклопедия карьериста». – Режим доступа: <http://www.topcareer.ru>.
36. Мурашко М. І. Менеджмент персоналу [Текст]: Навч.-практич. посіб. / М. І. Мурашко. – К.: Товариство «Знання», КОО, 2002. – 311 с.
37. Нагаєв В. М. Конфліктологія [Текст]: Курс лекцій (модульний варіант): Навч. посіб. / В. М. Нагаєв.– К.: Центр навчальної літератури, 2004.–198 с.
38. 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.
39. Никонова О. Школьная «дедовщина»: белое пятно педагогики и психологии / О. Никонова // Директор школи. Україна. – 2004. – № 4. – с.64.
40. Орбан-Лембрик Л. До питання про міжгрупові конфлікти й упередження / Л. Орбан-Лембрик // Соціальна психологія.–№ 3, 2007.– С. 3–17.
41. Осовська Г.В. Основи менеджменту [Текст]: Навч. посіб. / Г. В. Осовська,

О. А. Осовський.– К. : «Кондор», 2006. – 664 с.

42. Пірен М. І. Конфліктологія [Текст] : Підручник / М. І. Пірен. –К. : МАУП, 2003.– 360 с.

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