

Конфліктологія

Програма навчальної дисципліни складена відповідно до освітньо-професійної програми Менеджмент підприємства спеціальності 073 Менеджмент.

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

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення навчальної дисципліни загальної підготовки обов'язкової частини базується на знаннях, отриманих при вивченні навчальних дисциплін, таких як «Етика та естетика», «Діловий протокол», «Комунікативний менеджмент», «Лідерство та управління організаційною культурою», «Менеджмент», «Мотиваційний менеджмент», «Правознавство», «Політологія», «Психологія», «Самоменеджмент», «Соціологія», «Трудове право», «Управління персоналом», «Управління поведінкою персоналу», «Управління соціальною відповідальністю підприємства» та «Філософія».

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою вивчення 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. Основні завдання навчальної дисципліни :

- розгляд та аналіз сучасних підходів до конфліктів;
- аналіз об'єктивних і суб'єктивних причин виникнення конфліктів;
- освоєння методики дослідження конфліктів;
- розгляд та аналіз моделі та динаміки проходження конфлікту;
- вивчення конструктивних і деструктивних функцій конфлікту;
- набуття навичок запобігання виникненню деструктивних конфліктів;
- набуття вмінь управління конфліктною ситуацією та застосування методів конструктивного вирішення конфліктів.

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

загальні:

Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члени суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Здатність зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

Здатність вчитися та оволодівати сучасними знаннями.

Здатність до проведення досліджень на відповідному рівні.

Здатність до адаптації та дій у новій ситуації.

Цінування та повага до різноманітності та мультикультурності

Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

фахові:

Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

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

Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення.

Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

1.4. Програмні результати навчання:

Знати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

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.

Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.

Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.

Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

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

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

Формувати позитивний імідж у процесі управлінської діяльності.

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. Формування конфліктологічних ідей. Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна. Становлення конфліктології як галузі наукового знання. Місце конфліктології в системі наук. Галузі вітчизняної конфліктології. Загальна характеристика зарубіжної конфліктології. Методологічні основи дослідження конфліктів.

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. Теорії механізмів виникнення конфліктів.

Тема 3. Види конфліктів

Класифікації різних видів конфліктів. Рольові конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Конфлікти в сучасних правових відносинах. Релігійні конфлікти та основні шляхи їх вирішення. Конфлікти в сфері управління. Економічні конфлікти. Педагогічні конфлікти.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його розвитку

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

Тема 5. Загальна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту

Поняття внутрішньоособистісного конфлікту. Основні види внутрішньоособистісних конфліктів. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів. Способи вирішення внутрішньоособистісних 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. Девіантна поведінка в конфлікті.

Тема 8. Міждержавні конфлікти

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. Роль міжнародних організацій (ООН, Ради Європи) та воєнно-політичних 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. Методологічні та організаційно-методологічні основи дослідження конфліктів. Технологія діагностики конфлікту. Інструментарій діагностики конфлікту. Картографія конфлікту Х.Корнеліус і Ш.Фейр. Структурна модель конфлікту за В.М. Шаленко. Діагностика організаційних конфліктів згідно моделі Л.Грінхелга. Методологічні принципи дослідження конфліктів. Експериментальні дослідження конфліктів в лабораторних умовах: ігрові процедури і створення конфліктів. Експерименти з провокуванням конфліктів в природних умовах. Вивчення специфічних форм соціальної взаємодії як моделей конфлікту. Примирні таї арбітражні процедури. Методи опитування при вивченні конфліктів. Допоміжні методи: тести, анкети, моделювання, соціометрія тощо. Етапи аналізу конфлікту. Методи дослідження конфліктів. Методи вивчення конфліктності особистості.

Тема 10. Стрес як причина та наслідок виникнення конфлікту

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

Тема 11. Прогнозування, запобігання та профілактика конфліктів

Моніторинг і прогнозування 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

Стилі (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. Рекомендовані джерела інформації

1. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с. URL: <http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/123456789/445/1/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%202015.pdf>.

2. 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}. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua> (дата звернення: 28.08.2019).

3. Кашапов, М.М. Основы конфликтологии : учебное пособие для академического бакалавриата. Москва : Издательство Юрайт, 2018. 116 с. URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/423311> (дата обращения: 21.09.2019).

4. Конфліктологія: конспект лекцій для підготовки магістрів усіх форм навчання / Галаган В.Я., Орлов В.Ф., Опич О.М. К.: ДЕТУТ, 2008. 293 с. URL: http://lib.iitta.gov.ua/39361/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D0%BF%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%9E%D0%9C_%D0%9E%D1%82%D0%B8%D1%87_rf_2014_05_04_16_49_58_661.pdf (дата звернення: 28.08.2019).

5. Конфліктологія: підручник для студентів вищ.навч. закл. юридич. спец. / Герасіна Л.М., Панов М.І., Осіпова Н. П. та ін.; [За ред. професорів Л.М. Герасіної та М.І. Панова]. Харків: Право, 2002. 256 с.

6. Конфліктологія : навчальний посібник / Ємельяненко Л.М. та ін. ; За заг. Ред. В. М. Летюха, Л.В. Торгової. Київ : КНЕУ, 2003. 315 с.

7. Конфліктологія: навч. посіб. URL: Коваленко Д.В., Шалімова І.М., Корецький О. М., Бурбига В.А. URL: pidruchniki.com/85341/psihologiya/konfliktologiya. (дата звернення: 28.08.2019).

8. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов М.: Академический Проект; Гаудеамус, 2007. 799 с. URL: <https://narfu.ru/upload/medialibrary/5dc/konfliktologiya-uchebnik.pdf>. (дата обращения: 28.08.2019).

9. Орлянський В. С. Конфліктологія: навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2007. 238 с. URL: <http://padaread.com/?book=89867&pg=2>. (дата звернення: 28.08.2017 р.).

10. Пірен М. І. Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП, 2003. 360 с. URL: <https://studfiles.net/preview/5194699/>. (дата звернення: 28.08.2019).

11. Примуш М. В. Конфліктологія: навч. посібник. Київ : ВД «Професіонал»,

2006. 288 с. URL:// studentam.net.ua/ content/category/24/318/86/.

(дата звернення: 28.08.2019).

12. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 384 с.

13. Слободанюк А.В., Андрущенко Н.О. Психологія управління та конфліктологія: навч. посіб. Вінниця: ВНТУ, 2010. 120 с. URL: <http://posibnyku.vntu.edu.ua/pdf/000708.pdf>. (дата звернення: 28.08.2019).

14. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с. URL: <http://esnuir.eenu.edu.ua/bitstream/123456789/417/1/conflictology.pdf>. (дата звернення: 28.08.2019).

15. Фесенко Г.Г. Психологія управління та конфліктологія: конспект лекцій (для студентів спеціальності 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа»): навч. посіб. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х.: ХНУМГ, 2013. 132 с. URL: <http://eprints.kname.edu.ua/> (дата звернення: 28.08.2019).

16. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 168 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/824987/>

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