

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра менеджменту

ЗАТВЕРДЖЕНО

Проректор з науково-педагогічної
і навчальної роботи та рекрутації,
проф. Гаврилюк С. В. _____

_____ 2015р.

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ
ПРОГРАМА
вибіркової навчальної дисципліни

підготовки бакалавра
напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент»

Програма навчальної дисципліни „Конфлікт-менеджмент” для студентів галузі знань 0306 «Менеджмент і адміністрування» напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент».

”27”серпня, 2015 р. - бс.

Розробники: Коленда Н.В. доцент кафедри менеджменту, к.е.н., доцент

Рецензент: Бортнік С.М., доцент кафедри економіки та безпеки підприємства, к.е.н.

Робоча програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри менеджменту
протокол № 1 від 27. 08. 2015 р.

Завідувач кафедри: _____ (Черчик Л.М.)

Робоча програма навчальної дисципліни
схвалена науково-методичною комісією Інституту економіки та менеджменту

протокол № 1 від 2.09. 2015 р.

Голова науково-методичної
комісії факультету (інституту) _____ (Бегун С.І.)

Програма навчальної дисципліни
схвалена науково-методичною радою університету

протокол № ___ від __. ____ . 20__ р.

Вступ

Програма навчальної дисципліни „Конфлікт-менеджмент”, складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «Бакалавр» напряму підготовки 6.030601 «Менеджмент»

Предметом вивчення навчальної дисципліни є закономірності стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів, технології та методи їх подолання.

Міждисциплінарні зв'язки: Дана дисципліна є міждисциплінарною наукою, що поєднує соціологічний, психологічний, філософський та інші підходи до вивчення конфліктів як соціальних явищ та різновидів соціальної поведінки і взаємодії. Водночас перевага у вивченні конфліктології належить соціології та психології.

Програма навчальної дисципліни складається з таких **змістових модулів:**

Змістовий модуль 1: Теоретико-методологічні основи управління конфліктами

Змістовий модуль 2: Прикладні аспекти управління конфліктами

Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання дисципліни – опанування базовими знаннями з актуальних проблем управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті. Ці уміння сприятимуть порозумінню та конструктивному вирішенню проблем у різних сферах суспільного життя; допоможуть самоудосконалюватися кожному і сформуванню у свого найближчого оточення позитивне мислення, орієнтоване не на конфронтацію і боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та конструктивне вирішення проблем.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни „Конфлікт-менеджмент” є:

- навчитись виявляти природу конфліктів;
- визначати їх види та динаміку розвитку;
- ознайомитись з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів;
- вивчити методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів;
- навчитись формувати системи управління конфліктними ситуаціями у колективі;
- опанувати технології управління конфліктами;
- розвинути вміння самостійного та відповідального прийняття управлінських рішень,

пов'язаних з діяльністю персоналу;

- поглибити культуру ділового спілкування та вирішення конфліктів.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати :

- природу конфліктів;
- види конфліктів та динаміку їх розвитку;
- психологічні аспекти міжособистісних ділових контактів;
- методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів;
- культуру ділового спілкування;
- методи вирішення конфліктів;

вміти :

- виявляти природу конфліктів;
- визначати їх види та динаміку розвитку;
- формувати системи управління конфліктними ситуаціями в організації;
- застосовувати технології управління конфліктами;
- самостійно та відповідально приймати управлінські рішення, пов'язані з діяльністю

персоналу.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин / 5 кредитів ECTS.

2.Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи управління конфліктами

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни

Управління конфліктами як наука. Об'єкт конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів. Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Інцидент. Суб'єкти і об'єкти конфлікту. Ознаки і предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту. Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Функції конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.

Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення

Класифікація конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою. Відкриті і закриті конфлікти. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні і безоб'єктні конфлікти. Конфлікти когнітивні і конфлікти інтересів. Закриті і відкриті конфлікти. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні). Загальні та часткові причини конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація.. Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії. Алгоритм трансактного аналізу.

Тема 5. Процес управління конфліктами

Поняття "управління конфліктом". Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обгрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом.

Змістовий модуль 2. Прикладні аспекти управління конфліктами

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

Передумови і принципи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стили) вирішення конфліктів (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами. Персональні методи управління конфліктами. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки до управління і прийняття стратегічних рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика

конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту. Процес узгодження очікувань в організації.

Тема 8. Психологія особистості в конфлікті

Теорія потреб особистості. Модель мотиваційної поведінки людини в конфлікті. Психологічна структура особистості (спрямованість, можливості, характер, темперамент. "Я-образ"). Природні властивості особистості. Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент і його типи. "Я-образ" ("Я-концепція"). Теорія соціальних ролей (ролі: міжособистісні, внутрішньогрупові, індивідуальні, офіційні, стихійні). Поведінка індивіда в умовах конкуренції.

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Групові норми. Колектив, його функції та ознаки. Види колективів (первинні, вторинні, тимчасові, постійні, формальні, неформальні). Стадії формування колективу. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах. Групова одностійкість. Рольова поведінка особистості в групі. Конформізм і його види. Процес формування нового колективу. Влада. Авторитет. Соціально-психологічний клімат (СПК) колективу та його характеристики. Згуртованість колективу. Груповий егоїзм. Методи визначення СПК. Двофакторна модель оцінювання СПК за Б.Такменом. Оцінювання СПК за кліматичним кругом. Соціометрична процедура. Методика кількісного оцінювання СПК.

Тема 10. Соціологія конфлікту

Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та їх види. Війна як найбільш гострий соціальний конфлікт. Основні шляхи розв'язання соціальних конфліктів. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Конфлікти духовної сфери. Конфлікти в організації. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів. Методика оцінки конфліктності організації на основі визначення інтегрального показника соціальної напруженості. Конфлікти в сім'ї. Особливості і передумови сімейних конфліктів. Класифікація сімейних конфліктів. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти. Підходи щодо запобігання і розв'язання сімейних конфліктів. Конфлікти у сфері управління. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація). Передумови конфліктного процесу в управлінні виробництвом. Типи конфліктів у сфері управління. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління (оптимізація управлінської структури і наукової організації праці; дотримання принципів гласності, демократизму, соціальної справедливості; правильний підбір і розстановка кадрів).

3.Форма підсумкового контролю успішності навчання - залік.

4.Методи та засоби діагностики успішності навчання

В процесі вивчення дисципліни „Конфлікт-менеджмент” використовують наступні методи оцінювання навчальної роботи студента:

- поточне тестування та опитування;
- підсумкове тестування по кожному змістовому модулю;
- підсумковий письмовий залік.

5.Список джерел

1. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : навч. посіб. / Лозниця В. С. – К. : ТОВ “УВГПС ЕксСб”, 2000. – 512 с.
2. Беззубко Л. В. Управління трудовими конфліктами : навч. посіб. / Л. В. Беззубко, А. Г. Зюнькін, А. В. Калина. – К. : МАУП, 2004. – 256 с.
3. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. / В. О. Джелалі. – Харків-Київ : Р. И. Ф., 2006. – 320 с.

4. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
5. Конфліктологія : Підручник / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
6. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : Навчальний посібник / М. В. Цюрупа. – К. : Кондор, 2004. – 182 с.
7. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : Учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб. : Питер, 2006. – 288 с.
8. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2005. – 464 с.
9. Начаєв В. М. Конфліктологія : Навч. посіб. / В. М. Начаєв. – К. : ЦНЛ, 2004. – 198 с.
10. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К. : МАУП, 2000. – 256 с.
11. Пірен М. І. Конфліктологія / М. І. Пірен. – К. : МАУП, 2005. – 360 с.
12. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 552 с.
13. Бандурка А. М. Конфликтология : Учеб. пособие для вузов / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харьков : Фортуна-Пресс, 1997. – 356 с.
14. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2001. – 400 с.
15. Ложкін Г. В. Практикум з конфліктології / Г. В. Ложкін, Е. Юрковський, І. Моначін. – Тернопіль : Воля, 2005. – 168 с.
16. Субботина Л. Ю. Конфликты / Л. Ю. Субботина. – Ярославль : Академия развития, 2006. – 128 с.
17. Пірен М. Конфлікти і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз / М. Пірен. – К. : Вид-во УАДУ, 2000. – 200 с.
18. Прикладная конфликтология : Хрестоматия / Сост. К. В. Сельченко. – Минск : Харвест, 2003. – 624 с.