

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ”
(для бакалаврів)

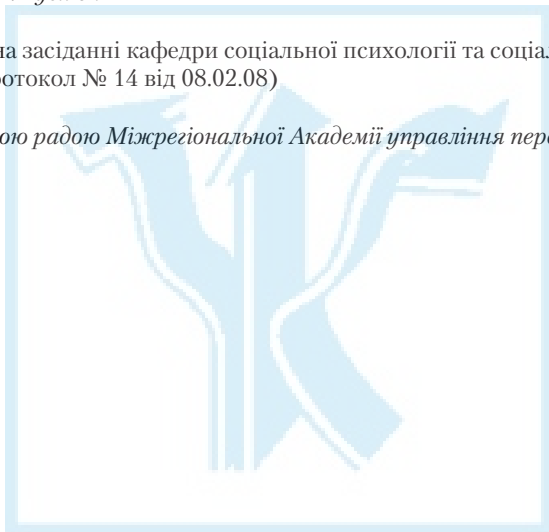
МАУП

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2009

Підготовлено професором кафедри соціальної психології та соціальної педагогіки *О. В. Рублюк*

Затверджено на засіданні кафедри соціальної психології та соціальної педагогіки (протокол № 14 від 08.02.08)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



Рублюк О. В. Навчальна програма дисципліни “Управління конфліктами” (для бакалаврів). — К.: ДП «Вид. дім «Персонал», 2009. — 16 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Управління конфліктами”, вказівки до виконання контрольної роботи, теми контрольних робіт, питання для самоконтролю, а також список літератури.

- © Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2009
- © ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Теорія і практика управління конфліктами — необхідна складова соціальної культури в реаліях сьогодення, починаючи з бізнесу та політики, громадського та суспільного життя і закінчуючи особистими стосунками.

Мета вивчення курсу “Управління конфліктами” — 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. Для досягнення миру та злагоди у світі в цілому, потрібно перш за все навчитися майстерності управління конфліктами, зокрема у приватному житті та колективі.

Знання та практичні навички “управління конфліктами”, вміле продуктивне вирішення конфліктів і подолання конфліктних ситуацій необхідні керівникам, політичним і громадським діячам, соціальним працівникам, менеджерам, що сприятиме порозумінню та конструктивному вирішенню проблем у різних сферах суспільного життя; допоможе самоудосконалюватися кожному і сформулювати у свого найближчого оточення позитивне мислення, орієнтоване не на конфронтацію і боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та конструктивне вирішення проблем.

Дисципліна “Управління конфліктами” охоплює не лише основні питання курсу, а й реалії проблемного характеру сьогодення щодо прогнозування і розв’язання конфліктів практичними психологами, соціальними працівниками, управлінцями та службовцями, менеджерами, керівниками колективів і власниками підприємств, установ, організацій, пересічними громадянами.

Для глибокого, творчого опанування дисципліни і виявлення сучасних проблем у профілактиці та вирішенні конфліктів необхідно мати базові знання з конфліктології та психології конфліктів.

Дисципліна “Управління конфліктами”, спираючись на базові знання з психології та конфліктології, вивчає сучасні проблеми врегулювання політичних, трудових і сімейних відносин.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ”

№ пор.	Назва змістового модуля і теми
	Змістовий модуль I. Теоретико-методологічні основи управління конфліктами
1	Вступ до управління конфліктами
2	Методологія вивчення управління конфліктами
	Змістовий модуль II. Технології управління конфліктами
3	Організація управління конфліктами
4	Прогнозування конфліктів
5	Запобігання конфліктам
6	Регулювання конфліктів
7	Психологічні технології вирішення конфліктів
	Змістовний модуль III. Розв’язання, управління та попередження конфліктів
8	Технології раціональної поведінки в конфлікті
9	Переговорний процес з урегулювання конфліктів
10	Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм
11	Стили поведінки у вирішенні конфліктів
12	Змістовний модуль IV. Соціологія управління конфліктами
13	Управління суспільними конфліктами
14	Розв’язання та попередження сімейних конфліктів
	Разом годин: 144

ЗМІСТ
дисципліни
“УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ”

Змістовий модуль I. Теоретико-методологічні основи управління конфліктами

Тема 1. Вступ до управління конфліктами

Предмет і об'єкт основ управління конфліктами.
Завдання управління конфліктами.
Сучасна концепція конфліктів.
Методи вивчення конфліктів.

Література [1–8]

Тема 2. Методологія вивчення управління конфліктами

Еволюція поглядів на конфлікт.
Методологія вивчення конфліктної взаємодії.
Соціологічні та психологічні погляди на природу конфлікту.
Теорія позитивного функціоналізму Т. Парсонса.
Погляди К. Маркса на природу суспільних конфліктів.
Погляди Г. Зіммеля на інтегративну функцію конфліктів у суспільстві.
Соціологічний підхід М. Вебера як основа аналізу конфлікту.
Функції соціального конфлікту Л. Козера.
Теорія інституціоналізації суспільства Р. Дарендорфа.

Література [1–4; 9; 27]

Змістовий модуль II. Технології управління конфліктами

Тема 3. Організація управління конфліктами

Сутність конфлікту. Класифікація конфліктів. Фази розвитку конфлікту.
Схема аналізу конфліктної ситуації.
Види завершення конфліктів.
Вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
Вирішення конфлікту як зміна образу конфліктної ситуації.
Вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні.

Міжособистісна перцепція і вирішення конфліктів.
Стратегії поведінки особистості в конфлікті.
Особливості вирішення конфліктів.

Література [1–4; 14; 17; 23–25; 32]

Тема 4. Прогнозування конфліктів

Позитивні функції конфліктів.
Негативні функції конфліктів.
Конструктивний конфлікт.
Деструктивний конфлікт.
Критичні ситуації: конфлікт, стрес, фрустрація, криза.
Класифікація конфліктів.
Типологія конфліктів.

Література [1–6; 20; 24; 28]

Тема 5. Запобігання конфліктам

Причини конфлікту. Об'єкти конфлікту.
Конфліктні ситуації. Суб'єкти конфлікту.
Конфлікти та інцидент.
Усвідомлення конфліктної ситуації.
Опоненти в конфлікті.
Супротивники в конфлікті.
Аналіз позиції учасників конфлікту.
Картографія конфлікту.

Література [1–6; 14; 17; 20; 21]

Тема 6. Регулювання конфліктів

Психодіагностика та прогнозування конфліктів.
Структурні компоненти конфлікту.
Конфліктогенність проблемної ситуації
Динаміка конфліктів. Переговори. Агресивні дії.
Роль емоцій у конфліктній взаємодії.
Види завершення конфліктів.
Методи діагностики конфліктної взаємодії.

Література [1–6; 7; 17; 21; 23; 24; 28; 29; 32; 33; 40]

Тема 7. Психологічні технології вирішення конфліктів

Конфліктогени спілкування.

Структурний аналіз особистості за Е. Берном і конфлікти.
Поведінкові характеристики основних трансакцій.
Алгоритм трансакційного аналізу.
Батьківське програмування і конфлікт.
Мотиваційний підхід до вирішення міжособистісного конфлікту.
Когнітивний підхід до вирішення міжособистісного конфлікту.
Діяльнісний підхід до вирішення міжособистісного конфлікту.
Організаційний підхід до вирішення міжособистісного конфлікту.
Форми прояву та способи вирішення внутрішньоособистісного конфлікту.

Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.

Література [1–7; 14; 15; 18; 20; 21; 27; 37; 39–41]

Змістовий модуль III. Розв'язання, управління та попередження конфліктів

Тема 8. Технологія раціональної поведінки в конфлікті

Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.

Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.

Метод мозкового штурму у вирішенні конфліктів.

Технології раціональної поведінки в конфлікті.

Література [1–5; 11; 15; 17; 18; 30; 33; 35; 36; 42]

Тема 9. Переговорний процес з урегулювання конфліктів

Зміст підготовки до переговорного процесу.

Етапи переговорного процесу.

Переговорні стилі в конфлікті.

Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів.

Стадії медіації.

Література [1–6; 11; 15; 17; 18; 31; 36; 42]

Тема 10. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм

Маніпулятивні технології у процесі переговорів.

Види маніпуляцій у переговорах.

Прості маніпуляції в переговорах. Складні маніпуляції в переговорах та ігри.

Види маніпуляцій і очікувані реакції.

Протидія маніпулятивній технології.

Література [1–4; 11; 15; 17; 18; 31; 36; 40; 41]

Тема 11. Стили поведінки у вирішенні конфліктів

Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом.

Компроміс як стиль конфліктної поведінки.

Ухиляння як стиль поведінки в конфлікті.

Пристосування як стиль конфліктної поведінки.

Співробітництво як стиль поведінки в конфлікті.

Тактики конфліктної поведінки.

Література [1–6; 10; 20; 22–25; 28; 29; 31; 32; 34; 35; 41]

Змістовний модуль IV. Соціологія управління конфліктами

Тема 12. Управління суспільними конфліктами

Економічні конфлікти.

Політичні конфлікти.

Соціальні конфлікти.

Конфлікти в духовній сфері суспільства.

Конфлікти у сфері управління.

Міжетнічні конфлікти.

Міжконфесійні конфлікти.

Конфлікти в педагогічній сфері.

Література [1–6; 27; 31; 34; 35; 38–42]

Тема 13. Розв'язання та попередження сімейних конфліктів

Класифікація сімейних конфліктів.

Кризові періоди розвитку сім'ї.

Запобігання сімейним конфліктам та їх розв'язання.

Конфлікти з дітьми. Подружні конфлікти.

Література [1–4; 27; 31; 35; 38–42]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Контрольна робота повинна бути оформлена за такою структурою:

- Прізвище виконавця.
- Дата виконання.
- Вступ.
- Основна частина (два-три питання з вибраної теми).
- Короткі висновки.
- Список використаної літератури.

Тему контрольної роботи студент вибирає за погодженням з викладачем.

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Принципи психології, на яких базується психодіагностика конфліктів.
2. Найважливіші вимоги у процесі вивчення конфліктів. Особливості конструювання формул конфліктів та інтерпретації структурних компонентів.
3. Методики дослідження конфліктів та вимоги В. Століна. Позитивні та негативні наслідки конфліктів.
4. Суть поняття “управління конфліктами”. Особливості видів конфліктів та прогнозуючий аналіз ускладнень у вирішенні різних видів конфліктів.
5. Основні види завершення конфліктів, їх позитивні та негативні наслідки.
6. Організаційні методи управління конфліктами. Прийоми спілкування, що сприяють зближенню і порозумінню.
7. Поняття “керування конфліктом” та його розуміння.
8. Основні вимоги ведення переговорів під час розв’язання конфліктів.
9. Основні причини виникнення конфліктів у колективі.
10. Поняття “медіація конфліктів” та її основні стадії.
11. Психологічні причини конфліктогенів поведінки і спілкування в управлінні конфліктами.
12. Функції політичних конфліктів. Психологічні особливості конфліктних типів поведінки.
13. Стадії та методи раціонально-інтуїтивної моделі вирішення конфліктів.

14. Психологічна готовність особистості до управління конфліктами з визначенням ознак і складових.
15. Психологічна готовність груп до розв'язання конфліктів з визначенням ознак і складових.
16. Культура політичного діалогу, консенсусу та злагоди. Стилі поведінки в конфліктах і вибір адекватного стилю в їх управлінні.
17. Переговорний процес з визначенням основних складових і методів, що застосовуються у вирішенні проблем та конфліктів.
18. Управління конфліктами, їх місце в житті людини.
19. Управління міжособистісними конфліктами, їх передумови та чинники.
20. Міжособистісний конфлікт: види і психологічні особливості в управлінні ним.
21. Психологічні техніки вирішення міжособистісних конфліктів.
22. Вплив стилю керівництва на виникнення і подолання конфліктів.
23. Внутрішньоособистісні конфлікти та психологічні проблеми підготовки професійних політиків.
24. Невротичний конфлікт: види і психологічні особливості в його управлінні.
25. Трудові конфлікти: види та особливості їх вирішення.
26. Види та динаміка внутрішньоособистісних конфліктів у процесі їх вирішення.
27. Психологічні особливості прогнозування і психопрофілактики міжособистісних конфліктів, їх уникнення.
28. Психологічні умови та особливості посередництва як способу вирішення конфліктів.
29. Психологічні особливості та можливості картографії як ефективного методу вирішення конфліктів.
30. Психологічні особливості педагогічних конфліктів та способи їх подолання.
31. Соціально-психологічні засади ефективної взаємодії політичних партій, громадських організацій та рухів щодо миру, злагоди та недопущення найвищого ступеня конфлікту – війни.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Поняття про управління конфліктами. Еволюція поняття.
2. Погляди на конфлікти в управлінні конфліктами, спираючись на реалії сьогодення.

3. Передумови виникнення конфліктів та їх розв'язання.
4. Позитивні функції конфліктів та їх вирішення.
5. Негативні функції конфліктів та їх розв'язання.
6. Конструктивний конфлікт, управління ним.
7. Деструктивний конфлікт, його вирішення.
8. Методи конфліктології в розв'язанні конфліктів.
9. Класифікація конфліктів.
10. Типологія конфліктів.
11. Формула конфлікту в управлінні ним.
12. Структурні елементи конфлікту та його вирішення.
13. Аналіз структурних елементів конфліктів у його управлінні.
14. Типи внутрішньоособистісних конфліктів та види виходу з цього психоемоційного стану.
15. Управління конфліктом та основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.
16. Управління конфліктами та причини внутрішньоособистісного конфлікту.
17. Вирішення внутрішньоособистісного конфлікту, його причини та способи.
18. Причини і форми прояву міжособистісного конфлікту та його вирішення.
19. Управління конфліктами та поведінкові причини виникнення міжособистісних конфліктів.
20. Причини міжособистісних конфліктів в організаціях та способи їх розв'язання.
21. Запобігання та розв'язання сімейних конфліктів.
22. Вирішення подружніх конфліктів Типологія конфліктних особистостей.
23. Кризові періоди розвитку сім'ї та фази динаміки конфлікту для його розв'язання.
24. Стилі поведінки в конфліктній ситуації, управління нею.
25. Застосування картографії конфлікту для його вирішення.
26. Ухилення як стиль поведінки для виходу з конфлікту.
27. Суб'єкти конфліктної взаємодії. Посередництво в конфлікті в системі його управління.
28. Легітимні порушення в конфлікті та способи виходу з нього.
29. Розв'язання конфлікту з комунікативними порушеннями.
30. Управління конфліктами з порушеннями спілкування в латентній фазі.

31. Вирішення конфлікту в порушенні спілкування в демонстративній фазі.
32. Порушення спілкування в агресивній фазі конфлікту та його розв'язання.
33. Порушення спілкування в батальній фазі конфлікту та його вирішення.
34. Технології управління конфліктом.
35. Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.
36. Переговорний процес з урегулювання конфліктів.
37. Зміст підготовки до переговорного процесу як фактор управління конфліктом.
38. Управління конфліктами та етапи переговорного процесу.
39. Вирішення конфліктів та маніпулятивні технології у процесі переговорів.
40. Управління конфліктами та види маніпуляцій у переговорах.
41. Прості і складні маніпуляції та ігри в переговорах як фактор запобігання конфліктам.
42. Управління конфліктами та протидія маніпулятивним технологіям.
43. Технологія зміни образу конфлікту як його попередження.
44. Розв'язання конфліктів та трансактний аналіз.
45. Конфліктогени спілкування в процесі управління конфліктами.
46. Попередження конфлікту з мотиваційним підходом до вивчення міжособистісних проблем.
47. Особливості вирішення конфліктів.
48. Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.
49. Переговорні стилі поведінки у вирішенні конфліктів.
50. Вибір стратегії поведінки в попередженні конфліктів.
51. Вирішення конфліктів та попередження критичних ситуацій.
52. Міжособистісна перцепція та вирішення конфліктів.
53. Попередження конфлікту вивченням схеми аналізу конфліктної ситуації.
54. Розв'язання конфлікту на певній стадії його розвитку.
55. Управління конфліктами та ролі емоцій у конфліктній взаємодії.
56. Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.
57. Вирішення конфліктів як фактора батьківського програмування.

58. Розв'язання сімейних конфліктів.
59. Упередження управлінських конфліктів.
60. Вихід з конфлікту в педагогічній сфері.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

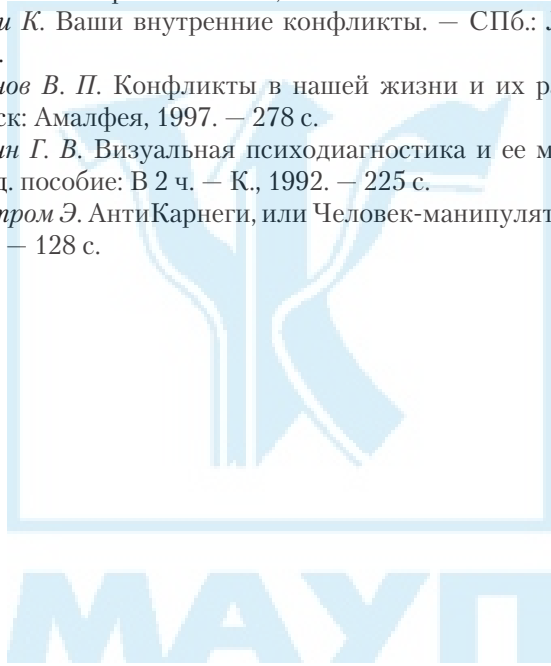
1. *Анцупов А. Я., Баклановский С. В.* Конфликтология в схемах и комментариях: Учеб. пособие. — СПб.: Питер, 2006. — 288 с.
2. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2005. — 464 с.
3. *Начаев В. М.* Конфліктологія: Навч. посіб. — К.: ЦНЛ, 2004. — 198 с.
4. *Ложкин Г. В., Повякель Н. И.* Практическая психология конфликта. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.
5. *Пірен М. І.* Конфліктологія. — К.: МАУП, 2005. — 360 с.
6. *Мосов С. П.* Война или мир — выбор за человечеством: Монография. — К.: РУМБ, 2007. — 299 с.

Додаткова

7. *Анцупов А. Я., Шипилов А. И.* Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 552 с.
8. *Бандурка А. М., Друзь В. А.* Конфликтология: Учеб. пособие для вузов. — Харьков: Фортуна-Пресс, 1997. — 356 с.
9. *Беркли-Ален М.* Забытое искусство слушать. — СПб., 1997.
10. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.: Лениздат, 1992. — 400 с.
11. *Василюк Ф. В.* Психология переживания. — М.: Изд-во МГУ, 1984. — 78 с.
12. *Ващенко І. В.* Конфлікти: Сучасний план, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ. — Харків: ОВС, 2002. — 256 с.
13. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. — СПб.: Питер, 2001. — 400 с.
14. *Журавлев В. И.* Основы педагогической конфликтологии. — М., 1995. — 183 с.
15. *Зигерт В., Ланг Л.* Руководить без конфликтов. — М.: Экономика, 1990. — 336 с.

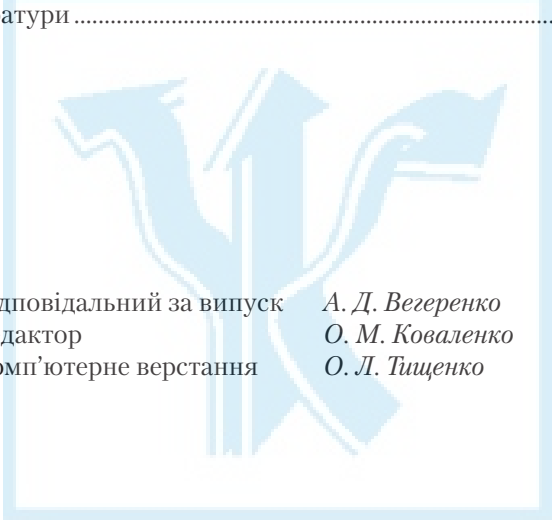
16. *Ішмуратов А. Т.* Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. — К.: Наук. думка, 1996. — 190 с.
17. *Коломінський Н. Л.* Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект). — К.: МАУП, 2000. — 286 с.
18. *Коломінський Н. Л.* Психологія педагогічного менеджменту. — К.: МАУП, 1996. — 176 с.
19. *Конфлікти у сумісній діяльності* / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова. — К.: Сфера, 1997. — 96 с.
20. *Конфліктологія: Учебник* / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — 442 с.
21. *Корнелиус Х., Фэйр Ш.* Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М.: Стрингер, 1992. — 212 с.
22. *Ликсон Ч.* Конфликт. Семь шагов к миру. — СПб.: Питер, 1997. — 148 с.
23. *Ложкін Г. В., Юрковський Е., Моначін І.* Практикум з конфліктології. — Тернопіль: Воля, 2005. — 168 с.
24. *Ложкін Г. В., Коць М. О., Петровська Т. В., Зубкова І. Ю.* Технології розв'язання конфліктів. — К.: Сфера, 2000.
25. *Обозов Н. Н.* Психология конфликта и способы его разрешения. — Л., 1991. — 46 с.
26. *Субботина Л. Ю.* Конфликты. — Ярославль: Академия развития, 2006. — 128 с.
27. *Пірен М.* Конфлікти і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз. — К.: Вид-во УАДУ, 2000. — 200 с.
28. *Прикладная конфликтология: Хрестоматия* / Сост. К. В. Сельченко. — Минск: Харвест, 2003. — 624 с.
29. *Рубин Дж., Пруйт Д., Сунг Хе Ким.* Социальный конфликт:, тупик, разрешение. — СПб.: Прайм-еврознак, 2003. — 352 с.
30. *Рыбакова М. М.* Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. — М., 1991. — 126 с.
31. *Скотт Д. Г.* Конфликты. Пути их преодоления. — К.: Внешторгиздат, 1991. — 192 с.
32. *Скотт Д.* Сила ума. Описание пути к успеху в бизнесе. — К.: Внешторгиздат, 1991. — 198 с.
33. *Соснин В. А., Лунев П. А.* Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. — М.: ИП РАН, 1993. — 156 с.
34. *Сулимова Т. С.* Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. — М., 1996. — 176 с.

35. *Технології роботи організаційних психологів / За наук. ред. Л. М. Карамушки.* — К.: ІНКОС, 2005. — 366 с.
36. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или Переговоры без поражения. — М.: Наука, 1990. — 156 с.
37. *Фрейд З.* Психология бессознательного. — М.: Просвещение, 1990. — 448 с.
38. *Фромм Э.* Анатомия человеческой деструктивности. — М.: Наука, 1994. — 254 с.
39. *Херсонский Б. Г., Дворяк С. В.* Психология и психопрофилактика семейных конфликтов. — К., 1991.
40. *Хорни К.* Ваши внутренние конфликты. — СПб.: Лань, 1997. — 212 с.
41. *Шейнов В. П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. — Минск: Амалфея, 1997. — 278 с.
42. *Щёкин Г. В.* Визуальная психодиагностика и ее методы: Учеб.-метод. пособие: В 2 ч. — К., 1992. — 225 с.
43. *Шостром Э.* АнтиКарнеги, или Человек-манипулятор. — Минск, 1992. — 128 с.



ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
Тематичний план дисципліни “Управління конфліктами”	4
Зміст дисципліни “Управління конфліктами”.....	5
Вказівки до виконання контрольної роботи	9
Теми контрольних робіт.....	9
Питання для самоконтролю	10
Список літератури	13



Відповідальний за випуск *А. Д. Вегеренко*
Редактор *О. М. Коваленко*
Комп'ютерне верстання *О. Л. Тищенко*

Зам. № ВКЦ-3764

Підп. до друку 23.02.09 Формат 60×84/16. Папір офсетний.
Друк ротативний трафаретний.

Ум. друк арк. 0,93. Обл.-вид. арк. 0,76. Наклад 50 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)

03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП «Видавничий дім «Персонал»

03039 Київ-39, просп. Червонозоряний, 119, літ. XX

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб'єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*