

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри економіки та соціальних наук
Протокол № 1 від 27.08.2018 р.

Розробники:

Єрмоленко Олексій Анатолійович, к.е.н., доц. кафедри економіки та соціальних наук,

Голубєв Станіслав Миколайович, к.е.н., викл. кафедри економіки та соціальних наук.

Агавєрдєєва Халіда Фаїддіновна, к.е.н., доц. кафедри економіки та соціальних наук.

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

1. Вступ

Анотація навчальної дисципліни: Навчальна дисципліна «Управління конфліктами» буде корисна студентам всіх спеціальностей, особливо для тих, хто прагне досягти успіхів у власній кар'єрі і ефективно керувати своїми підлеглими.

Діяльність сучасних організацій свідчить про необхідність формування компетентностей, знань і навичок у сфері управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів. З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин в Україні ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає у конфлікт. Тому на етапі реформування національної вищої освіти набуває практичного значення питання впровадження дисципліни «Управління конфліктами» в систему підготовки фахівців всіх спеціальностей. Компетентності, що формуються, не тільки пізнавально-теоретичні, а суто практичні: допомогти людям зрозуміти, що робити у конфліктній ситуації. Уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, тому й постала потреба ознайомитись з їхньою суттю, динамікою, досвідом вирішення, прогнозування та запобігання.

Знання, які може здобути особистість, вивчаючи дисципліну «Управління конфліктами», підвищать її професійну і інтелектуальну компетентність, а вміле їх використання на практиці реально засвідчить професійну майстерність фахівця й особистості.

У системі підготовки фахівців дисципліна «Управління конфліктами» розглядає аспекти визначення придатності людини до керівної діяльності; вивчає причини і наслідки конфлікту; розкриває зміст функцій конфлікту; значна увага приділяється взаєминам і спілкуванню людей при виконанні спільних завдань, вивченню методики прогнозування, діагностування та попередження конфліктів, генерації і пошуку нових ідей з управління конфліктами, створенню системи управління конфліктами в організації та визначенню ефективності управління конфліктами.

Мета навчальної дисципліни: надання майбутнім фахівцям знання необхідних теоретичних основ про природу конфліктів, методичних рекомендацій, практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, ефективно управляти конфліктами в організаціях та прагматично їх використовувати задля реалізації власних цілей.

Курс	2, 3	
Семестр	3, 4, 5, 6	
Кількість кредитів ECTS	5	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	32
	семінарські, практичні	32
Самостійна робота		86
Форма підсумкового контролю	залік	

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Безпека життєдіяльності	Менеджмент
Соціальна та економічна історія України	Управління персоналом
Політична економія	Організація праці
	Управління трудовим потенціалом
	Ринок праці
	Мотивування персоналу

2. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
Здатність визначати та грамотно використовувати науковий апарат та основні категорії науки управління конфліктами	Вміти використовувати понятійно-категоріальний апарат та опиратися на основні парадигми науки управління конфліктами в професійній діяльності.
Здатність до визначення причин конфліктів, їх видів та регулювання границь конфлікту.	Вміти виділяти причини конфліктів, розрізняти їх види та регулювати границі конфлікту.
Здатність до аналізу динаміки конфлікту та управління ним на окремих етапах.	Здійснювати аналіз динаміки конфлікту, визначати його формулу, обґрунтовано обирати методи управління конфлікту в залежності від його етапів та використовувати схему трансактного аналізу.
Здатність до проведення діагностики конфлікту та вирішення конфліктів в процесі управління.	Проводити діагностику та картографічний аналіз конфлікту та розробляти рішення з управління ним (прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, розв'язання).
Здатність до застосування методів управління конфліктами	Здійснювати обґрунтований вибір та використання методів управління конфліктами (ухилення від конфлікту, поступка, компроміс та примушення при рішенні конфлікту)
Здатність до застосування методів профілактики конфліктів	Розробляти заходи з профілактики конфліктів, застосовувати співробітництво при рішенні конфлікту, застосовувати структурні та внутрішньо особистісні методи управління конфліктам

2. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту

Тема 1. Розвиток науки про конфлікт як навчальної дисципліни

1.1. *Наука про конфлікт (конфліктологія) в системі наукових знань.* Конфліктологія як наука. Роль конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Негативні функції конфлікту. Позитивні функції конфлікту. Існування функціональних органів управління (рада директорів, правління, дирекція), створення спеціальних комісій з вирішення конфліктних питань. Зв'язок сучасної конфліктології як галузі знань

з функцією таких наук, як філософія, психологія (загальна і соціальна), соціологія, менеджмент та інше. Теоретичний фундамент науки «Конфліктологія». Мета та основні завдання вивчення дисципліни «Конфліктологія».

1.2. Об'єкт, предмет і методи дослідження науки про конфлікт. Поняття конфліктології як науки. Об'єкт конфліктології. Предмет конфліктології. Напрями конфліктології як науки. Специфіка науки та методи дослідження конфліктології залежно від характеру конфліктів.

1.3. Історія розвитку науки про конфлікт. Еволюція конфліктологічних поглядів. Сучасний розвиток конфліктології. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Визначення основних проблем в галузі конфліктології в Україні. Внесок учених України в розвиток конфліктології як науки.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

2.1. Конфлікт як складне соціальне явище. Схема перетворення спірної ситуації в конфлікт. Поняття: конфліктна ситуація, інцидент. Характеристика учасників конфлікту - суб'єктів та об'єктів конфлікту. Ознаки конфлікту. Визначення проблеми протиріччя, тобто предмета конфлікту. Загальна формула конфлікту. Залежність виникнення конфлікту від його складових.

2.2. Структурна модель конфлікту. Позичії конфліктуючих сторін. Напрями і методи діяльності опонентів. Характеристика конфлікту як відкритої соціальної системи. Схема структурної моделі конфлікту. Визначення основних структурних елементів конфлікту. Умови виникнення конфлікту.

2.3. Функції конфлікту. Характеристика школи «людських відносин». Елтон Мейо та Мері Паркер Фолетт – представники школи «людських відносин». Сучасна точка зору на конфлікт. Характеристика функціонального і дисфункціонального конфлікту. Дослідження в галузі функціональних можливостей конфліктів Льюїса Козера і Ральфа Дарендорфа. Позитивні і негативні функції конфліктів, їх характеристика. Вплив культури суспільства на розвиток конфліктів.

Тема 3. Види конфліктів та причина їх виникнення

3.1. Класифікація конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти («плюс-плюс», «плюс-мінус», «мінус-мінус», рольові) та їх особливості. Хоторнський експеримент (США) - приклад міжгрупової конфліктності в організації. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Схема внутрішньо-особистісного конфлікту. Конфлікти групові та між особистістю і групою, їх причини. Особливість даного виду конфліктів. Природа виникнення конфліктів. Рівень виразності конфліктного протистояння. Відкриті і закриті конфлікти, їх характеристика. Конфлікт когнікативний і конфлікти інтересів. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні безоб'єктні конфлікти.

3.2. Межі конфлікту. Три аспекти визначення меж конфлікту: 1) просторовий; 2) часовий; 3) суєтний. їх характеристика. Визначення початку конфлікту. Необхідні умови для визначення конфлікту. Закінчення конфлікту.

3.3. Причини виникнення конфліктів. Загальні причини виникнення конфліктів. Часткові причини виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів, їх характеристика, приклади.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізм його виникнення

4.1. Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення.

4.2. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Три формули конфліктів залежно від природи їх виникнення (конфлікти «А», «Б», «В»), практичне значення формул конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація.

4.3. Трансактний аналіз конфліктів. Основні положення теорії трансактного аналізу. Розробник - американський вчений-психолог Еріх Берн, 60 роки ХХ ст. («Ігри в люди»). Поняття «трансактний аналіз» і центральна категорія цієї теорії - «трансакція». Три основні позиції конфліктних взаємодій (трансакцій) - «Батько», «Дорослий», «Дитина», їх характеристика. Схема алгоритму трансактного аналізу. Приклади.

Змістовий модуль 2. Регулювання конфліктної взаємодії

Тема 5. Процес управління конфліктами

5.1. Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Процес діагностики конфлікту. Головна мета управління конфліктами. Схема діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи.

5.2. Зміст процесу управління конфліктами. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика. Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні).

5.3. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях. Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом. Алгоритм управління конфліктом.

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

6.1. Принципи і методи управління конфліктами. Закономірності і принципи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією.

6.2. Структурні методи управління конфліктами. Форми управління конфліктами за структурними методами. Координаційні та інтегруючі механізми. Засоби інтеграції. Визначення загальної організаційної комплексної мети. Структура системи винагород, як метод управління конфліктною ситуацією.

6.3. Міжособистісні методи (стилі) управління конфліктами. Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий).

6.4. Внутрішньоособистісні і персональні методи управління конфліктами. Характеристика внутрішньоособистісних методів вирішення конфліктів. Форми проявлення внутрішньоособистісних конфліктів. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів. Характеристика персональних методів управління конфліктами.

6.5. *Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.* Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

7.1. *Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрями.* Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки управління до спільного вироблення рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Удосконалення організаційних структур управління як напрям профілактики конфліктів. Принципи створення мережі малих підприємств (мережа МП). Структура мережі МП.

7.2. *Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.* Стратегія управління персоналом (СУП). Кадрова політика організації. Модель стратегії управління персоналом в організації. Кадрова робота. Підбір кадрів.

7.3. *Управління компетентністю працівників як напрям профілактики конфліктів.* Складові компоненти компетентності особистості. Етапи життєвого циклу компетентності. Управління компетентією на рівні організації. Управління компетентією на рівні особистості.

7.4. *Управління поведінкою особистості з метою запобігання конфліктом.* Процес узгодження очікувань в організації. Стратегія управління персоналом. Напрями управління поведінкою особистості з метою запобігання конфліктів. Характеристика загальних правил без конфліктної поведінки в організації.

4. Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних та семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума для отримання заліку – 60 балів);

модульний контроль, що проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовий модуль і має на меті інтегроване оцінювання результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі заліку відповідно до графіка навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час семінарських і практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час лекційних та семінарських занять, під час виконання індивідуальних завдань та під час експрес-опитування проводиться за такими критеріями: розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються; вміння

поєднувати теорію з розумінням реалій сьогодення в духовній культурі суспільства, що глобалізується; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і під час виступів в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки. У процесі оцінювання індивідуальних завдань увага також приділяється якості, самостійності та своєчасності здачі виконаних завдань викладачу згідно з графіком навчального процесу.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, навички і прийоми виконання практичних завдань, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних та семінарських заняттях.

Порядок підсумкового контролю з навчальної дисципліни. Завданням ПМК є перевірка розуміння студентом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо. В умовах реалізації компетентнісного підходу ПМК оцінює рівень засвоєння студентом компетентностей, що передбачені кваліфікаційними вимогами. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60.

Отриманий бал заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

Виставлення підсумкової оцінки здійснюється за шкалою, наведеною в табл.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Розподіл балів за тижнями згідно технологічної карти подано в таблиці.

Розподіл балів за тижнями

Теми змістового модуля		Лекційні заняття	Практичні заняття	Завдання за темами	Есе	Презентація	Поточні КР	Колоквіуми	Науково-дослідна робота	Усього	
Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту і	Тема 1. Розвиток науки про конфлікт як навчальної дисципліни	1 тиждень	1	1						2	
	Тема 2. Сутність конфлікту та його структура	2 тиждень	1	1						2	
		3 тиждень	1	1	2					4	
	Тема 3. Види конфліктів та причина їх виникнення	4 тиждень	1	1						2	
		5 тиждень	1	1	2			6		10	
	Тема 4. Динаміка конфлікту та механізм його виникнення	6 тиждень	1	1						2	
		7 тиждень	1	1	2				10	14	
Змістовий модуль 2. Регулювання конфліктної взаємодії	Тема 5. Процес управління конфліктами	8 тиждень	1	1						2	
		9 тиждень	1	1	2					4	
	Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	10 тиждень	1	1						2	
		11 тиждень	1	1	2	7				11	
	Тема 7. Профілактика конфліктів в організації	12 тиждень	1	1				6		8	
		13 тиждень	1	1	2					4	
		14 тиждень	1	1			7			9	
15 тиждень		1	1	2					8	12	
	16 тиждень	1	1					10	12		
Усього			16	16	14	7	7	12	20	8	100

5. Рекомендована література

Основна

1. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2009. – 507 с.
2. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология : учеб. пособие/ Н.Ф. Вишнякова. – 2-е изд. – Минск: «Университетское», 2002. – 318 с.
3. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : ученик для вузов / Ю.Ф. Лукин. – М. : Академический проект ; Трикта, 2007. – 799 с.
4. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): Навчальний посібник / В.М. Нагаєв. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.

Додаткова

5. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн ; пер. с англ. А. Грузберга. – М. : Эксмо, 2008. – 576 с.
6. Большаков, А. Г. Конфликтология организаций : учеб. пособие / А. Г. Большаков, М. Ю. Несмелова. – М, 2001. – 182 с.

7. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 240 с.
8. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2002. – 463 с.
9. Денисенко І. Д. Конфлікт та спілкування: теорія і практика створення позитивного іміджу сучасного педагога / І. Д. Денисенко, І. О. Ковальова. Навч. посіб. – Харків : Константа, 2001. – 100 с.
10. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2001. – 368 с.
11. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 335 с.
12. Кибанов А. Я. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 302 с.
13. Конфліктологія: Підруч. для студ. вищ. навч. закл. / [Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Остова та ін]; за ред. проф. Л. М. Герасіної та М. І. Пано́ва. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
14. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 2008. – 345 с.
15. Мириманова, М. С. Конфликтология : учебник для студ. сред, пед. учеб. завед. / М.С. Мириманова. – 2-е изд., испр. – М. : Изд. центр «Академия», 2004. – 320 с.
16. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 2006. – 118 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

17. Емельяненко Л. М. Конфліктологія. [Електронний ресурс]. / Л. М. Емельяненко. – Режим доступу : <http://metodkabinet.in.ua/sociologiya/konfliktologiya>
18. Орлянський В.С. Конфліктологія. [Електронний ресурс].– Режим доступу : <https://westudents.com.ua/knigi/510-konfliktologiya-orlyanskiy-BS.html>
19. Конфликтология. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://psyznayka.net/konfliktologiya.html>