Виникнення і подолання конфліктів різного рівня є об’єктивно неминучим явищем суспільного життя. Конфліктність зумовлена зростанням складності та різноманітності суспільних процесів та явищ, створенням умов обмеженості з боку навколишнього середовища; розбіжностями у мисленні та взаєморозуміння між людьми; зіткненням інтересів тощо. Уникнути конфліктів і їх наслідків в принципі неможливо, тому необхідно ознайомитися з досвідом їх вирішення, навчитися дотримуватися певних існуючих правил, спрямованих на врегулювання конфліктів.

**Метою** викладання даної навчальної дисципліни є формування системи фундаментальних знань з конфліктології, оволодіння практичними навичками врегулювання конфліктів різних рівнів та боротьби з наслідками стресу, як негативного наслідку конфліктних ситуацій

Для досягнення мети поставлені такі основні ***завдання***:

допомогти майбутнім фахівцям усвідомити місце і роль конфліктології в практиці управління;

ознайомити з найважливішими теоретичними розробками,

експериментальними та прикладними дослідженнями вітчизняних та зарубіжних конфліктологів, а також методами їх використання в управлінні вітчизняними організаціями та установами;

навчити ефективним методам та стилям управління конфліктами відповідно до конкретної ситуації;

навчити сучасним методикам попередження власних стресів у

керівника та боротьби з їх наслідками у підлеглих.

***Об'єктом*** навчальної дисципліни є комплексне вивчення конфліктів.

***Предметом*** навчальної дисципліни є загальні закономірності

виникнення, розвитку і завершення конфліктів, а також принципи, способи і прийоми управління ними.

***Пререквізити:*** вивчення даної навчальної дисципліни студент

розпочинає, прослухавши навчальну дисципліну "Менеджмент".

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

#### знати:

види та типи конфліктів; методи управління конфліктом;

правила і заходи поведінки на переговорах; оцінювати і планувати роботу посередника; технологію профілактики конфліктів; методику прогнозування конфліктів;

#### вміти:

визначати тип конфлікту; виявляти причину конфлікту;

чітко формувати предмет обговорення; знаходити загальні точки зору; з’ясувати, що вас роз’єднує;

пропонувати рекомендації для вирішення конфлікту; виявляти наявні конфліктні ситуації;

запобігати використанню конліктогенів; шукати спільне вирішення.

У процесі викладання навчальної дисципліни основна увага приділяється оволодінню студентами професійною компетентністю, що наведена в табл. 1.

Структуру складових професійних компетентностей та їх формування відповідно до Національної рамки кваліфікацій України наведено в таблиці 2.

Таблиця 1

**Професійна компетентність, яка отримується студентами після вивчення навчальної дисципліни**

|  |  |
| --- | --- |
| Назва компетентності | Складові компетентності |
|  | Ідентифікувати наслідки, умови та привід конфлікту |
| Формування у фахівців | Застосовувати основні методи конфліктології |
| Блокувати конфліктогенів для зняття психічної і соціальної напруженості |
| здатності діагностувати | після інциденту |
| та аналізувати конфліктні | Застосовувати методику управління конфліктами емоційного рівня |
| ситуації, своєчасно |  |
| нейтралізувати,  запобігати їх |  |
| Застосовувати технології раціональної поведінки в конфлікті |
| переростанню у конфлікт,  використовувати |  |
| Управляти конфліктами в організації, що виникли в наслідок  спільної трудової діяльності |
| відповідні структурні та  особистісні методи | Застосувати засоби подолання непорозумінь, розбіжностей та  об’єктивних причин конфліктів між керівником та підлеглим |
| Ідентифікувати конфлікти за рахунок підбору та розстановки кадрів |
| управління конфліктами |
| Врегулювати конфлікти у невиробничій сфері із застосуванням  переговорів |
|  |  |

Таблиця 2

5

### Структура складових професійних компетентностей з навчальної дисципліни "Конфліктологія"

**за Національною рамкою кваліфікацій України**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Складові компетентності, яка формується  в рамках теми | | Пререквізити | Знання | | Вміння | | Комунікації | Автономність  і відповідальність |
| 1 | | 2 | 3 | | 4 | | 5 | 6 |
| **Тема 1. Предмет, зміст, структура та завдання навчальної дисципліни** | | | | | | | | |
| Застосування основних | | Сутність поняття | Знання загальної | теорії | Володіння методам | | Презентувати результати | Відповідальність за точ- |
| методів конфліктології | | конфліктології, її  методів. Структура | конфліктів,  конфліктології, | галузі  змісту | збирання соціально  інформації | | використання методів  кількісної і якісної | ність і коректність  використаних методів |
|  | | сучасної | основних | методів |  | | обробки даних |  |
|  | | конфліктології як | конфліктології |  |  | |  |  |
|  | | наукової дисципліни |  |  |  | |  |  |
| **Тема 2. Конфлікт та його природа** | | | | | | | | |
| Ідинтифікувати |  | Поняття конфлікту | Знання технології виникнення | | Співвідносити причини та | | Презентувати результати | Відповідальність за точ- |
| наслідки, умови  привід конфлікту | та | та його основні  структурні | конфлікту, його класифікації  та функцій | | інших фак торів конфлікту | | визначення причин  конфлікту | ність аналізу конфлікту |
|  |  | характеристики |  | |  | |  |  |
| **Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент** | | | | | | | | |
| Блокування | | Сутність понять | Знання основних типів | | Розпізнавати | сигнали | Презентувати результати | Відповідальність за точ- |
| конфліктогенів для | | інцидент, його види. | конфліктної ситуації та | | конфлікту для | усунення | визначення конфліктної | ність визначення |
| зняття психічної і  соціальної напруженості | | Характеристика  конфліктної ситуації | інциденту за характером їх  виникнення | | його виникнення |  | ситуації та інциденту | конфліктної ситуації |
| після інциденту | |  |  | |  |  |  |  |

Продовження табл. 2

6

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | 6 | |
| **Тема 4. Особистість як суб’єкт конфлікту** | | | | | | | |
| Застосовувати | Сутність теорії стилю | Знання специфіки | Здійснювати вибір стилю | | Е фек тивно формувати | Самостійно визначати | |
| методику управління | конфліктної поведінки | поведінки особистості в | поведінки в конкретній | | комунікації за | методику та | |
| конфліктами емоційного | К. Томаса і Р. | конфлікті, Типології | ситуації. Використовувати | | типологією конфліктних | відповідати за вибір | |
| рівня | Кілменна. Поняття | конфліктних | конфлікт та маніпуляцію з | | особистостей Д. Скотта, | стилю поведінки | |
|  | стилю конфліктної | особистостей | ціллю управління | | Е. Берна у конфлікті |  | |
|  | поведінки. |  | конфліктами | |  |  | |
| **Тема 5. Конфлікт як форма комунікації. Бар’єри непорозуміння та шляхи їх подолання** | | | | | | | |
| Застосовувати технології  раціональної поведінки в конфлікті | Визначення конфлікту як різновид  комунікативного процесу та причини виникнення бар’єрів  непорозуміння | Знання комунікативного, інтерактивного і перцептивного аспектів спілкування і їх фу нкції в конфлікті | Досягати  взаєморозуміння, конструктивної взаємодії та емпатії в спілкуванні | | Е фек тивно формувати комунікаційну стратегію для подолання бар’єрів непорозуміння | Відповідальність  формування правил кодексів поведінки конфліктній взаємодії | за і в |
| **Тема 6. Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об’єктивні причини виникнення ділових конфліктів** | | | | | | | |
| Управляти | Визначення функцій | Знання | Визначати | передумови і | Презентувати резуль- | Самостійно формувати | |
| конфліктами в | конфліктів в | внутрішньоорганізаційних | джерела | конфліктів в | тати управління | трудові відносини що | |
| організації, що | організації та | конфліктів і конфліктів з | організації |  | *ко*нфлік та*ми в* | сприятимуть | |
| виникли в наслідок | типології конфліктів. | зовнішнім середовищем |  |  | організації | безконфліктному | |
| спільної трудової |  | організації. Поняття |  |  |  | середовищу в | |
| діяльності |  | трудових конфліктів |  |  |  | організації | |
| **Тема 7. Конфліктність в системі “Керівник-колектив” та шляхи управління нею** | | | | | | | |
| Застосовувати засоби | Сутність конфлікту | Знання способів | Управляти соціально- | | Е фек тивно формувати | Відповідальність за | |
| подолання | між керівником і | попередження та | психологічним кліматом в | | комунікаційну | створення сприятливих | |
| непорозумінь, | підлеглими та його | вирішення конфліктів в | колективі | | взаємодію між | стосунків між керівником та | |
| розбіжностей та | причини | системі “Керівник- |  | | керівником та підлеглим | підлеглими | |
| об’єктивних причин |  | колектив” |  | |  |  | |
| конфліктів між |  |  |  | |  |  | |
| керівником та |  |  |  | |  |  | |
| підлеглим |  |  |  | |  |  | |

Продовження табл. 2

7

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | | 3 | | | 4 | | | 5 | | | 6 |
| **Тема 8. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів** | | | | | | | | | | | | |
| Ідентифікувати конфлікти | Сутність трудової | | Знання методичних основ | | | Визначати | помилки в | | Презентувати результа- | | | Відповідальність за |
| за рахунок підбору та | дисципліна, | | оцінки результатів праці | | | процесі | оцінки | | ти оцінки фахівців | | | створення нових вимог |
| розстановки кадрів | покарання та | |  | | | результатів | праці як | |  | | | до кадрів та критері їв |
|  | заохочення | |  | | | джерело конфліктів | | |  | | | оцінки фахівців з метою |
|  |  | |  | | |  | | |  | | | усунення ділових |
|  |  | |  | | |  | | |  | | | конфліктів |
| **Тема 9. Потенційна конфліктність у невиробничій сфері** | | | | | | | | | | | | |
| Врегулювати | Визначення | | Знання типології конфліктних | | | Формувати | предмет | | Е фек тивно |  | формувати | Відповідальність за |
| конфлікти у | поняття ділового | | ситуацій | у | невиробничій | обговорення при веденні | | | комунікаційну | | | коректність |
| невиробничій сфері із | спілкування, | | с фері | | | переговорів | | | взаємодію | у | діловому | результатів |
| застосуванням | значення | |  | | |  | | | спілкуванні | | | переговорного процесу |
| переговорів | переговорів для | |  | | |  | | |  | | |  |
|  | усунення | |  | | |  | | |  | | |  |
|  | конфліктів | |  | | |  | | |  | | |  |
| ***Тема 10.* Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів** | | | | | | | | | | | | |
| Застосовувати форми | Сутність | понять | Знання методичних основ | | | Пропонувати | |  | Е фек тивно |  | формувати | Відповідальність за |
| та методи вирішення | компроміс | і | завершення конфліктів | | | рекомендації | | для | комунікаційну | | | коректність вибору |
| конфліктів для його | консенсус |  |  | | | вирішення конфлікту | |  | взаємодію |  | на етапі | методів завершення |
| подолання. |  |  |  | | |  | |  | завершення конфлікту | | | конфліктів |

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 годин (5 кре- дитів ЄКТС). Форма підсумкового контролю – залік.

# Програма навчальної дисципліни

**Змістовий модуль 1. О*собливості конфліктів у різних сферах та технології їх вирішення***

### Тема 1. Предмет, зміст, структура та завдання навчальної дисципліни

* 1. Предмет та зміст дисципліни. Поняття конфліктології.

Конфліктологія як наука. Передумови виникнення та основні етапи розвитку конфліктології. Місце конфліктології в системі наук. Структура сучасної конфліктології як наукової дисципліни: загальна теорія конфліктів, приватні галузі конфліктології та прикладна конфліктологія.

* 1. Напрямки сучасної конфліктології.

Предмет і завдання конфліктології як галузі наукового знання і практичної діяльності. Конфліктологія як навчальна дисципліна

1.2. Методи конфліктології.

Методи конфліктології. Поняття конфліктології та їх визначення.

### Тема 2. Конфлікт та його природа

* 1. Поняття та природа конфлікту.

Поняття конфлікту та його основні структурні характеристики. Необхідні та достатні умови виникнення конфлікту. Причини конфліктів: поняття суб’єктивних та об’єктивних причин. Співвідношення причин та інших факторів конфлікту: наслідки, умови, привід конфлікту.

* 1. Причини виникнення конфліктів і їх аналіз.

Функціональність конфлікту: призначення конфлікту, залежність між конфліктом і іншими сторонами індивідуального та суспільного життя. Поняття конструктивних і деструктивних функцій конфлікту. Динаміка конфлікту. Поняття етапів конфлікту.

* 1. Класифікація конфліктів за різними ознаками.

Класифікація конфліктів. Критерії виділення конфліктів: а) за сферою дії; б) за характером суб'єктності; в) за ступенем напруженості; г) за способом поведінки або характером протікання; е) за формою прояву;

з) за способами дозволу і наслідками. Типологія конфліктів з суспільно- політичним, соціально-економічних, морально-психологічним ознаками

### Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент

* 1. Поняття конфліктної ситуації.

Потенційний конфлікт або конфліктна ситуація. Сигнали конфлікту.

* 1. Управління конфліктною ситуацією.

Інцидент, види інцидентів. Взаємозв’язок конфліктної ситуації та інциденту. Типи конфліктних ситуацій та інциденту за характером їх виникнення.

* 1. Основні учасники конфліктної ситуації та вирішення конфліктних ситуацій в колективі.

Поняття психічної і соціальної напруженості. Механізми виникнення конфліктів. Поняття конфліктогенів, їх типологія. Блокування конф- ліктогенів.

### Тема 4. Особистість як суб’єкт конфлікту

* 1. Індивідуально-психологічні особливості суб’єктів конфліктів.

Специфіка поведінки особистості в конфлікті. Поняття стилю конфліктної поведінки. Модель подвійної зацікавленості як теорія стилю конфліктної поведінки К. Томаса і Р. Кілменна. Ситуація і фактори вибору стилю поведінки в конкретній ситуації. Специфіка і межі використання існуючих стилів поведінки в конфлікті.

* 1. Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації.

Типологія конфліктних особистостей Д. Скотта, Е. Берна та способи комунікації з ними в конфлікті.

* 1. Особливості сприйняття конфліктної ситуації.

Конфлікт та маніпуляція. Методика управління конфліктами емоційного рівня.

### Тема 5. Конфлікт як форма комунікації. бар’єри непорозуміння та шляхи їх подолання

* 1. Комунікативний процес в організації.

Конфлікт як різновид комунікативного процесу. Спілкування як основний елемент у конфліктному взаємодії. Комунікативний, інтерактивний і перцептивний аспекти спілкування і їх функції в конфлікті.

* 1. Причини та засоби подолання бар’єрів непорозуміння.

Причини виникнення бар’єрів непорозуміння. Шляхи подолання бар’єрів непорозуміння. Досягнення взаєморозуміння, конструктивної взаємодії та емпатії в спілкуванні.

* 1. Раціональ ної поведінки в умовах конфлікту.

Поняття технологій раціональної поведінки в конфлікті. Правила і кодекси поведінки в конфліктній взаємодії.

### Тема 6. Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. об’єктивні причини виникнення ділових конфліктів

* 1. Специфіка організаційного конфлікту.

Типології конфліктів в організації. Функції конфліктів в організації. Передумови і джерела конфліктів в організації. Внутрішньоорганізаційні конфлікти і конфлікти з зовнішнім середовищем організації.

* 1. Трудовий колектив як середовище виникнення конфліктів. Трудові конфлікти в організації як різновид соціальних конфліктів.

Трудові відносини як об'єкт трудових конфліктів в організації. Особливості трудових конфліктів у сучасних організаціях. Індивідуальні та колективні трудові конфлікти. Форми організованої боротьби робітників на захист своїх прав та інтересів.

* 1. Причини трудових конфліктів та їх вирішення.

Визначення трудових конфлікті, їх причини. Основні способи управління конфліктами в організації.

### Тема 7. Конфліктність в системі “керівник-колектив” та шляхи управління нею

* 1. Основні причини конфліктів у системі „Керівник-колектив”.

Особистість керівника. Десять типів “важких керівників” та характеристика їхньої поведінки.

* 1. Рекомендації керівникам та підлеглим щодо вирішення конфліктних ситуацій у системі „Керівник-колектив”.

Конфлікт між керівником і підлеглими та його причини. Способи попередження та вирішення конфліктів в системі “Керівник-колектив”. Засоби подолання непорозумінь, розбіжностей та об’єктивних причин конфліктів між керівником та підлеглим. Управління соціально- психологічним кліматом в колективі.

* 1. Конфліктність під час упровадження інновацій.

Інноваційні конфлікти та їх специфіка. Соціальна база інноваційних процесів. Форми суперечливих інтересів, викликаних впровадженням інновацій в організації. Основні причини, що викликають інноваційні конфлікти. Завдання керівника з підготовки колективу до нововведень .

### Тема 8. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів

* 1. Помилки в процесі оцінки результатів праці як джерело конфліктів.

Роль оптимізації управлінської структури й наукової організації праці у попередженні управлінських конфліктів. Підбір і розстановка кадрів як засіб попередження та вирішення конфліктів у сфері управління.

* 1. Допомога керівника у самовизначенні підлеглих та їх професійної адаптації.

Нові вимоги до кадрів та критерії оцінки фахівців як фактори виникнення ділових конфліктів. Допомога керівника в самовизначенні підлеглих та професійній адаптації.

* 1. Трудова дисципліна та етика звільнення.

Поняття трудової дисципліни. Покарання та заохочення. Етика звільнення.

### Тема 9. Потенційна конфліктність у невиробничій сфері

* 1. Ділове спілкування на підприємствах невиробничої сфери. Особливості ділового спілкування у невиробничій сфері. Чинники,

що впливають на спілкування в сфері торгівлі та обслуговування. Феномен довіри.

* 1. Класифікація конфліктних ситуацій.

Типологія конфліктних ситуацій у невиробничій сфері (заперечення, рекламації, емоційний сплеск). Методи роботи із запереченнями.

* 1. Переговорний процес як засіб урегулювання конфліктних ситуацій.

Значення переговорів у врегулюванні конфліктів у невиробничій сфері.

### Тема 10. Діапазон можливих виходів із конфлікту. наслідки конфліктів

* 1. Конструктивні та деструктивні форми вирішення конфліктів.

Завершення конфлікту як заключний етап управління. Вирішення як форма повного завершення конфлікту. Передумови вирішення конфлікту. Можливі форми завершення конфлікту.

* 1. Управлінські методи завершення конфліктів.

Умови і фактори конструктивного вирішення конфлікту. Компроміс і консенсус. Фактори вибору стратегії "виграш-виграш". Завершення конфлікту за допомогою третьої сторони. Роль керівника в процесі управління конфліктом. Методи, які використовуються керівником в управлінні та завершенні конфлікту.

* 1. Наслідки конфліктів.

Можливі наслідки конфлікту. Стрес як наслідок конфлікту. Методики управління емоціями. Юридичні методи врегулювання конфліктів.

# Теми та плани семінарських занять

**Семінарське заняття** – форма навчального заняття, за якої викладач організовує дискусію навколо попередньо визначених тем, до яких студенти готують тези виступів. На кожному семінарському занятті викладач оцінює підготовлені студентами доповіді та презентації з окреслених питань (табл. 3.1), їх виступи, активність у дискусії, вміння формулювати і відстоювати свою позицію тощо. Підсумкові бали за кожне семінарське заняття виставляються у відповідний журнал. Отримані студентом бали за окремі семінарські заняття враховуються в процесі накопичення підсумкових балів з даної навчальної дисципліни.

Таблиця 3.1

**Плани семінарських занять**

|  |  |
| --- | --- |
| Назва теми | Програмні питання |
| **Змістовий модуль 1.**  **Особливості конфліктів у різних сферах та технології їх вирішення** | |
| *Тема 1.*  Предмет, зміст, структура та завдання навчальної дисципліни | *Тема семінарського заняття "* "*Теоретичні основи конфліктології ":*   1. Теоретичні та соціально-історичні передумови виникнення конфліктології 2. Теоретико-методологічні основи конфліктології 3. Сучасні проблеми розвитку конфліктології 4. Станов лення конфліктології як самостійної науки та основні етапи її розвитку. 5. Практичне значення конфліктології |
| Тема 7  Конфліктність в системі “Керівник-  колектив” та шляхи  управління нею | *Тема семінарського заняття "Система* “Керівник-колектив” та засоби подолання конфліктів*":*   1. Психологічні типи конфліктів в системі “Керівник-колектив” 2. Управ лінсько-комунікативна некомпетентність керівника як джерело конфлікту 3. Важкий працівник 4. Засоби подолання непорозумінь, розбіжностей та об’єктивних причин конфліктів між менеджером та працівником |
| Тема 8 Кадровий  менеджмент як джерело  конфлікту | *Тема семінарського заняття "Засоби управління кадрами з метою запобігання конфліктів"*   1. Проблеми підбору, розстановки та перепідготовки кадрів у контексті конфліктології 2. Критерії оцінки фахівців, як фактори виникнення ділов их   конфліктів   1. Методи забезпечення безболісної адаптації членів колективу до нових вимог праці |

# Теми практичних занять

**Практичне заняття** – форма навчального заняття, за якої викладач організовує детальний розгляд окремих теоретичних положень навчальної дисципліни і формує вміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом сформульованих завдань . Проведення таких занять ґрунтується на попередньо підготовленому методичному матеріалі – тестах для виявлення ступеня оволодіння необхідними теоретичними положеннями, наборі завдань різного рівня складності для розв'язування їх на занятті. Воно включає проведення попереднього контролю знань, вмінь і навичок студентів, постановку

загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування завдань із їх обговоренням, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання (табл. 4.1).

Таблиця 4.1

**Перелік тем практичних занять**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва змістового  модуля | Теми практичних занять (за модулями) | | | | | | | |
| *Змістовий модуль 1.* | *Завдання 1.* Самооцінка конфліктності | | | | | | | |
| *Завдання 2.* Застосування методів блокування конфліктогенів | | | | | | | |
|  |
| Особливості  конфліктів у різних сферах та  технології їх |
| *Завдання 4.* Вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації | | | | | | | |
| *Завдання 5* Застосування технологій раціональ ної поведінки в конфлікті | | | | | | | |
| *Завдання 6* Використання техніки аналізу й оцінки ділов их | | | | | | | |
| вирішення | конфліктів як психологічна основа вироблення шляхів їх вирішення | | | | | | | |
|  | *Завдання 7* Застосування технології вирішення конфліктів у | | | | | | | |
|  | невиробничій сфері | | | | | | | |
|  | *Завдання* | *8* | Вибір | методів | та | підходи | щодо | розв’язання |
|  | конфліктів |  |  |  |  |  |  |  |
|  | *Колоквіум* за змістовим модулем 1 | | | | | | | |
|  | "Особливості конфліктів у різних сферах та технології їх вирішення " | | | | | | | |

# Самостійна робота

**Самостійна робота студента (СРС)** – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються студентом самостійно під методичним керівництвом викладача.

Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для

засвоєння теоретичних знань та формування практичних навичок з навчальної дисципліни, наведені в табл. 5.1.

Таблиця 5.1

### Завдання для самостійної роботи студентів та форми її контролю

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Назва теми | Зміст самостійної роботи студентів | Форми контролю  СРС |
| 1 | 2 | 3 |
| **Змістовий модуль 1.**  **Теоретичні та методологічні засади прийняття господарських рішень** | | |
| *Тема 1.* Предмет, зміст, структура та завдання  навчальної  дисципліни | Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до *семінарського заняття*, огляд теоретичного матеріалу з  теми " *Теоретичні основи конфліктології* " | Презентація результатів |
| *Тема 2.* Конфлікт та його природа | Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання *індивідуального завдання* Аналіз та побудова карти конфліктності | Захист індивідуально го завдання |
| *Тема 3.* Конфлікт- | Пошук, підбір та огляд літературних джерел за | Письмова |
| на ситуація та інцидент | заданою тематикою. Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання *індивідуальних завдань* Аналіз конфліктних ситуацій та визначення формул їх виникнення | контрольна робота за темами 1 і 2.  Захист |
|  |  | індивідуально |
|  |  | го завдання |
| *Тема 4.*  Особистість як суб’єкт конфлікту | Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання *індивідуального завдання* за питаннями:   1. Типологія та характеристика конфліктних особистостей 2. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації 3. Фактори вибору стратегії поведінки | Захист індивідуально го завдання |
| *Тема 5.* Конфлікт | Пошук, підбір та огляд літературних джерел за | Захист |
| як форма комуні- | заданою тематикою. Вивчення лекційного | індивідуально |
| кації. Бар’єри | матеріалу, підготовка до практичного заняття. | го завдання |
| непорозуміння та | Виконання *індивідуального завдання* |  |
| шляхи їх | Технології ефективного спілкування та |  |
| подолання | раціональної поведінки у конфліктах |  |

Продовження табл. 5.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| *Тема 6.* Природа конфліктів, які ви- никають  внаслідок спільної трудової діяльності.  Об’єктивні причини виникнення ділов их  конфліктів | Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до практичного заняття, підготовка до *тестування.* Виконання *індивідуального завдання* по питанням:   1. Попередження та стимулювання конфліктів в організації. 2. Регулювання організаційних конфліктів. 3. Моделі вирішення організаційно- управлінських конфліктів. | Захист індивідуально го завдання.  Тестування |
| *Тема 7.*  Конфліктність в системі “Керівник- колектив” та шляхи управління  нею | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Підготовка до *семінарського заняття* з теми *"Система* “Керівник-колектив”. Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. | Презентація результатів |
| *Тема 8.* Кадровий менеджмент як джерело  конфлікту | Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Підготовка до *семінарського заняття* з теми *"Засоби управління кадрами з метою запобігання конфліктів"*. Пошук, підбір та огляд  літературних джерел за заданою тематикою. | Презентація результатів |
| *Тема 9.*  Потенційна  конфліктність у не-в иробничий сфері  господарських  рішень | Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до практичного заняття. Виконання *індивідуального завдання* по питанням:   1. Феномен довіри. 2. Методи роботи з ,,важкими клієнтами” | Захист індивідуально го завдання |
| *Тема 10.* Діапазон можливих виходів із конфлікту. Нас-  лідки конфліктів | Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до практичного заняття. Підготовка до колоквіуму. Підготовка  ІНДЗ | Захист ІНДЗ |

**5.1. Індивідуальне науково-дослідне завдання**

**Індивідуальне науково-дослідне завдання (ІНДЗ)** студента є вибірковим видом позааудиторної самостійної роботи студента та має

навчально-дослідницький характер, виконується у процесі вивчення програмного матеріалу навчальної дисципліни і завершується разом зі складанням підсумкового екзамену з даної навчальної дисципліни. Виконання ІНДЗ є одним із важливих засобів підвищення якості підготовки майбутніх спеціалістів, які здатні застосовувати на практиці теоретичні знання, вміння та навички з даної навчальної дисципліни.

**Тема ІНДЗ:** *"Ефективні методи подолання конфліктів".*

# Методи навчання

У процесі викладання навчальної дисципліни для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів передбачене застосування як активних, так і інтерактивних навчальних технологій, серед яких: лекції проблемного характеру, міні-лекції, робота в малих групах, семінари- дискусії, мозкові атаки, кейс-метод, презентації, ознайомлювальні (початкові) ігри, метод проектної роботи, комп'ютерні симуляції, метод Дельфі, метод сценаріїв, банки візуального супроводу (табл. 7.1 і 7.2).

Таблиця 7.1

### Розподіл форм та методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни (лекційні заняття)

|  |  |
| --- | --- |
| Тема | Практичне застосування навчальних технологій |
| 1 | 2 |
| Тема 1. Предмет, зміст,  структура та завдання навчаль- ної дисципліни | Лекція проблемного характеру з питання "Когнітивні підходи: конфлікт як когнітивний феномен ", робота в малих групах, презентація  результатів, банки візуального супроводу |
| Тема 2. Конфлікт та його природа | Міні-лекція з питання "3. Особливості динаміки  різних видів конфліктів.", банки візуаль ного супроводу |
| *Тема 3.* Конфліктна ситуація та інцидент | Лекція проблемного характеру з питання "Визначення та типи конфліктних ситуацій та інциденту", робота в малих групах, презентація  результатів, банки візуального супроводу |
| *Тема 4.* Особистість як суб’єкт конфлікту | Міні-лекція з питання "Діагностика індивідуального стилю поведінки у конфліктній ситуації", робота в малих групах, презентація  результатів, банки візуального супроводу |

Продовження табл. 7.1

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |
| *Тема 5.* Конфлікт як форма  комунікації. Бар’єри непорозуміння та шляхи їх подолання | Лекція проблемного характеру з питання "Види критики, та її застосування у конфліктних ситуаціях", робота в малих групах, презентація результатів, банки  візуального супроводу |
| *Тема 6.* Природа конфліктів, які ви- никають внаслідок спільної трудової діяльності. Об’єктивні  причини виникнення ділових  конфліктів | Лекція проблемного характеру з питання " Об’єктивні причини виникнення ділов их конфліктів", презентація результатів, банки візуального супроводу |
| *Тема 7.* Конфліктність в системі “Керівник-колектив” та шляхи  управління нею | Міні-лекція з питання "Правила поведінки керівника у конфліктній ситуації", банки  візуального супроводу |
| *Тема 8.* Кадровий менеджмент як джерело конфлікту | Міні-лекція з питання "Критерії оцінки фахівців, як фактори виникнення ділов их  конфліктів", банки візуаль ного супроводу |
| *Тема 9.* Потенційна конфліктність у не-в иробничий сфері | Лекція проблемного характеру з питання "Класифікація ,,важких клієнтів” та работа з ними", робота в малих групах, презентація  результатів, банки візуального супроводу |
| *Тема 10* Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів | Міні-лекція з питання "Компроміс та консенсус як методи завершення конфлікту", банки  візуального супроводу |

Таблиця 7.2

### Використання методик активізації процесу навчання (семінарські та практичні заняття)

|  |  |
| --- | --- |
| Практичне застосування методик | Методики активізації  процесу навчання |
| 1 | 2 |
| *Семінарські заняття*: Тема:  "Теоретичні основи конфліктології "  *"Система* “Керівник-колектив” та засоби подолання конфліктів*"*  *"Засоби управління кадрами з метою запобігання*  *конфліктів"* | Семінари-дискусії, презентації, банки візуального супроводу |
| *Завдання 1.* Самооцінка конфліктності | Робота в малих групах, мозкові  атаки, метод Дельфі |

Продовження табл. 7.2

|  |  |
| --- | --- |
| Завдання 2. Застосування методів блокування конфліктогенів  *Завдання 3.* Вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації  *Завдання 4.* Вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації  *Завдання 5*. Застосування технологій раціональної поведінки в конфлікті  *Завдання 6* Використання техніки аналізу й оцінки  ділов их конфліктів як психологічна основа вироблення шляхів їх вирішення  *Завдання 8* Вибір методів та підходи щодо розв’язання  конфліктів | Робота в малих групах, мозкові атаки, банки візуального супроводу |
| *Завдання 7* Застосування технології вирішення  конфліктів у невиробничій сфері. | Робота в малих групах, ділова  гра. |

### Рекомендована література

* 1. **Основна**

1. Кіржнер Л.О. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. О. Кіржнер, М. В. Мартиненко, О. В. Мангольд. – Х.: ХНЕУ, 2007. – 142 с.
2. Методичні рекомендації до виконання практичних завдань з

навчальної дисципліни "Конфліктологія" для студ. спец. "Менеджмент організацій" усіх форм навч. / укл. М.В. Мартиненко, О.В. Мазоренко. – Х.: ХНЕУ, 2008. – 31 с.

1. Миронова О. М. Конфліктологія: навч. посібник / О. М. Миронова. – Харківський національний економічний університет. – Х. : ХНЕУ, 2011. – 167 с.