

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Київський національний університет будівництва і архітектури

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Методичні вказівки
до вивчення дисципліни
для студентів, які навчаються
за напрямом підготовки 6.030510
«Товарознавство і торговельне підприємництво»

Київ 2013

УДК 316.48

ББК 88.53К54

К64

Укладач О.М. Щербакова, старш. викл.

Рецензент Н.І. Нікогосян, канд. техн. наук, доцент

Відповідальний за випуск В.В. Трофімович, канд. техн. наук,
професор

*Затверджено на засіданні кафедри охорони праці і
навколишнього середовища, протокол № 14 від 25 червня 2013 року.*

Конфліктологія: методичні вказівки до вивчення дисципліни /
К64 уклад.: О.М. Щербакова. – К.: КНУБА, 2013. – 28 с.

Подано необхідний для вивчення дисципліни методичний матеріал: програму курсу, перелік тем лекцій, практичних занять, перелік основних понять з конфліктології, організацію самостійної роботи.

Призначено для студентів денної та заочної форм навчання, які навчаються на напрямом підготовки 6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво».

© КНУБА, 2013

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Метою вивчення дисципліни "Конфліктологія" є опанування майбутніми працівниками-товарознавцями фундаментальних знань з питань управління конфліктами, теоретичних та практичних проблем конфліктології.

Водночас завданням дисципліни є формування свідомості та культури поведінки молоді у своєму середовищі, надання допомоги студентам у з'ясуванні проблем з управління персоналом, основ менеджменту різних організацій.

Професійна спрямованість курсу полягає у тому, що "Конфліктологія, як навчальна дисципліна, виступає курсом, в якому оволодіння матеріалом передбачає комплекс знань з соціології, психології, права у застосуванні вмій і навичок у попередженні або розв'язанні конфліктів".

Форми навчання: застосування компаративної методики для аналізу і вирішення конкретних ситуацій, опанування практичних навичок для втілення їх у повсякденні тощо.

Методи навчання: курс лекцій, семінарські заняття, самостійна робота студентів (опанування тем курсу, підготовка рефератів тощо).

Мета пропонованих методичних вказівок – допомогти студентам глибоко і ґрунтовно засвоїти матеріал курсу.

В методичних вказівках наведено питання, що розглядаються у кожній темі, види навчальних завдань, на яких ці питання проробляються, запитання для підсумкового контролю знань, а також поняття основних термінів, які повинні бути засвоєні.

Ґрунтовний і самостійний аналіз зроблених теоретичних висновків та практичних завдань сприятиме глибокому і всебічному засвоєнню знань, належному застосуванню їх у суспільному житті у процесі вирішення конкретних життєвих ситуацій.

Засоби навчання: робота з рекомендованими літературними джерелами (підручниками, посібниками), публіцистикою, використання комп'ютерних технологій.

Місце навчальної дисципліни у навчальному процесі визначається її характером та тісним зв'язком з комплексом базових, спеціальних, фахових та професійно-орієнтованого спрямування дисциплін.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати:**

1. Діагностику конфлікту, корегування поведінки його учасників.
2. Прогнозування розвитку конфліктів.
3. Динаміку та причини конфлікту.
4. Теорії поведінки особистості у конфлікті.
5. Управління стресами і конфліктними ситуаціями.
6. Можливість безконфліктного спілкування в процесі проведення професійних переговорів і нарад, безконфліктної взаємодії сторін у дискусіях і суперечках, у процесі проведення нововведень та під час вирішення трудових суперечок.

Студенти повинні **вміти:**

1. Орієнтуватись в проблемах конфліктології.
2. Застосовувати на практиці свої знання шляхом прогнозування і попередження конфліктів.
3. Виявляти за допомогою діагностичних методик конфліктні особистості.
4. Запобігати та розв'язувати сімейні, трудові конфлікти тощо.
5. Користуватися опанованим інструментарієм у професійних ситуаціях.
6. Визначати етапи виникнення конфлікту з метою подальшого його регулювання.

Згідно з планом підготовки бакалаврів студенти повинні прослухати курс лекцій з конфліктології, виконати завдання семінарських занять,

опрацювати питання, винесені на самостійне вивчення, виконати індивідуальне завдання у формі реферату та скласти залік.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань: 0305 „Економіка та підприємництво”

Напрямок підготовки: 6.030510 „Товарознавство і торговельне підприємництво”

Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр

Кількість кредитів – 1

Модулів – 1

Змістовних модулів – 3

Загальна кількість годин – 54

Кількість годин для денної форми навчання:

- аудиторних – 26
- самостійної роботи студентів – 18
- індивідуальні завдання (вид та кількість) – 0

Характеристика навчальної дисципліни								
Вид навчальної роботи	Денна форма навчання				Заочна форма навчання			
	Рік підготовки				Рік підготовки			
	4		5		4		5	
	семестр				семестр			
	7	8	9	10	7	8	9	10
Лекції (год)	10	-	-	-	-	-	4	-
Семінарські заняття (год)	26	-	-	-	-	-	20	-
Самостійна робота (год)	18	-	-	-	-	-	26	-
Індивідуальна робота (год)	-	-	-	-	-	-	4	-
Індивідуальне завдання (кількість)	-	-	-	-	-	-	1	-
Вид контролю (залік чи екзамен)	Залік	-	-	-	-	-	Залік	-
Усього (год)	54	-	-	-	-	-	54	-

ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ ТЕМ ТА ЗМІСТУ ЛЕКЦІЙНОГО КУРСУ ДИСЦИПЛІНИ

Тема № 1. Сутність конфлікту, його причини й наслідки

Мета і завдання навчальної дисципліни. Її роль у підготовці інженерів-товарознавців та їх подальшій практичній діяльності. Визначення конфлікту.

Конфліктна ситуація та інцидент як передумова виникнення конфлікту.

Ознаки прояву конфлікту. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії. Межі поширення конфлікту. Види та типи конфлікту. Типові причини виникнення конфліктів в організації. Функції конфліктів та їх спрямованість. Позитивні та негативні наслідки конфліктів.

Тема № 2. Система управління конфліктами в організації.

Профілактика й запобігання виникненню конфліктів

Правила поведінки з конфліктами в організації. Сутність системи управління конфліктами. Модель організаційного механізму управління конфліктами. Загальні принципи управління конфліктами. Методи управління конфліктами. Роль менеджера в процесі управління конфліктами.

Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах.

Сутність і значення процесів профілактики та запобігання конфліктам.

Технологія профілактики й запобігання конфліктам. Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.

Тема № 3. Діагностика конфліктів і коригування поведінки її учасників

Логіка своєчасного діагнозу конфлікту. Технологія діагностики конфлікту. Інструментарій технології діагностики конфлікту. Позиції та стилі поведінки учасників конфлікту.

Тема № 4. Прогнозування розвитку конфліктів

Особливості розвитку конфліктів. Основні періоди й етапи розвитку конфлікту. Ескалація конфлікту. Реверсія конфлікту. Форми, результати й критерії завершення конфлікту. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників. Умови й фактори продуктивного завершення конфлікту. Дії керівника в процесі розвитку конфлікту.

Тема № 5. Розв'язання конфліктів

Сутність процесу розв'язання конфлікту. Правила розв'язання конфліктів. Типові помилки під час розв'язання конфліктів. Технологія розв'язання конфлікту. Конструктивний інструментарій для розв'язання конфліктів.

Тема № 6. Управління стресами в конфліктній ситуації

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

Тема № 7. Безконфліктне спілкування в процесі проведення професійних переговорів і нарад

Переговори й наради у професійній діяльності. Технологія організації та проведення ділових нарад. Техніка ведення ділових переговорів. Рекомендації організаторам та учасникам переговорів. Дискусії й

суперечки як специфічні форми ділового спілкування. Передумови формування безконфліктного спілкування в процесі ділових дискусій і суперечок. Шляхи встановлення згоди учасників ділових дискусій.

Тема № 8. Соціально-трудові конфлікти, їх урегулювання та вирішення

Соціально-трудоий конфлікт, його сутність і місце в системі соціальних суперечностей. Різновиди соціально-трудоих конфліктів, їх причини і функції. Основні стратегії переговорів у вирішенні соціально-трудоого конфлікту. Посередництво та головні умови досягнення успіху у переговорах. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних суперечок, їхня суть, різновиди та проблеми врегулювання й вирішення. Соціальне партнерство: його примирна функція у досягненні злагоди в колективній трудовій суперечці (конфлікті).

ПЕРЕЛІК ТЕМ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА ЇХ ЗМІСТ

Тема № 1. Сутність конфлікту, його риси

1. Поняття конфлікту і передумова виникнення конфлікту.
2. Ознаки прояву конфлікту і межі його поширення.
3. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії.
4. Види й типи конфліктів.

Тема № 2. Причини й наслідки конфліктів в організації

1. Типові причини виникнення конфліктів в організації.
2. Функції конфліктів і їхня спрямованість.
3. Вплив конфліктів на соціальне оточення та його учасників.
4. Позитивні й негативні наслідки конфліктів.

Тема № 3. Система управління конфліктами в організації

1. Сутність системи управління конфліктами.
2. Модель організаційного механізму управління конфліктами.
3. Роль менеджера в процесі управління конфліктами.
4. Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах.

Тема № 4. Профілактика й запобігання виникненню конфліктів

1. Сутність і значення процесів профілактики виникнення конфліктів.
2. Передумови успіху, труднощі профілактики та запобігання конфліктам.
3. Технологія й інструменти профілактики конфліктів.
4. Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.

Тема № 5. Діагностика конфліктів і коригування поведінки його учасників

1. Логіка своєчасного діагнозу конфлікту.
2. Технологія діагностики конфлікту.
3. Інструментарій технології діагностики конфлікту.
4. Позиції та стилі поведінки учасників конфлікту.

Тема № 6. Прогнозування розвитку конфліктів

1. Особливості прогнозування конфліктів.
2. Основні періоди й етапи розвитку конфлікту, його ескалація і реверсія.
3. Форми, результати й критерії завершення конфлікту.

4. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
5. Умови й фактори продуктивного завершення конфлікту.

Тема № 7. Розв'язання конфліктів

1. Сутність процесу розв'язання конфлікту.
2. Правила розв'язання конфліктів.
3. Технологія розв'язання конфліктів.
4. Конструктивний інструментарій розв'язання конфліктів.

Тема № 8. Управління стресами в конфліктній ситуації

1. Сутність, фактори та види стресів.
2. Динаміка розвитку внутрішнього напруження під час стресу.
3. Умови запобігання стресам.
4. Прийоми виходу зі стресових ситуацій та прийоми нейтралізації стресів.

Тема № 9. Безконфліктне спілкування в процесі проведення професійних переговорів і нарад

1. Переговори й наради у професійній діяльності.
2. Технологія організації та проведення ділових нарад.
3. Техніка ведення ділових переговорів.
4. Рекомендації учасникам переговорів і нарад для їх результативного завершення.

Тема № 10. Безконфліктна взаємодія сторін у дискусіях і суперечках

1. Дискусії і суперечки як специфічні форми ділового спілкування.
2. Передумови формування безконфліктного спілкування.

3. Шляхи встановлення згоди учасників ділових дискусій і суперечок.
4. Значення безконфліктної взаємодії сторін у дискусії і суперечках.

Тема № 11. Конфліктна взаємодія в процесі нововведень

1. Нововведення і їхній вплив на взаємини в трудовому колективі.
2. Особливості сприйняття нововведень різними категоріями працівників.
3. Оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі за інноваційної діяльності.
4. Роль керівника колективу в регулюванні інноваційних конфліктів.
5. Підготовка свідомості працівників до необхідності інноваційної діяльності.

Тема № 12. Соціально-трудова конфлікти, їх регулювання та вирішення

1. Соціально-трудова конфлікт, його сутність і місце в системі соціальних суперечностей.
2. Різновиди соціально-трудова конфліктів, їх причини і функції.
3. Основні стратегії переговорів у вирішенні конфлікту соціально-трудова характеру.
4. Посередництво та головні умови досягнення успіху в переговорах.
5. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних трудових суперечок.
6. Соціальне партнерство, його примирна функція.

Тема № 13. Практичні рекомендації та інструментарій керівникові для використання в професійній діяльності

1. Практичні рекомендації щодо причин і сутності конфлікту.
2. Практичні рекомендації щодо системи управління й профілактики конфліктами.
3. Інструментарій діагностики і прогнозування конфліктів.
4. Практичні рекомендації та інструментарій щодо розв'язання конфліктів і управління стресами в конфліктній ситуації.
5. Практичні рекомендації щодо безконфліктної взаємодії у дискусіях і суперечках.

ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студентів призначена для опрацювання ними самостійно тем дисципліни, згідно з розподілом навчального часу. Контроль знань, отриманих студентами у процесі самостійної роботи, проводиться у передбачених формі і порядку. Питання з тем, які винесені на самостійне опрацювання, входять до переліку питань підсумкового контролю.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ

Тема: «Попередження конфліктних ситуацій у *Вашій* установі та шляхи їх запобігання»

Приблизні питання:

- структура організації;
- види можливих конфліктів;
- стадії розбору конфлікту та етапи виходу з нього;

- основні методи вирішення конфліктів;
- конструктивні технології вирішення конфліктів;
- шляхи запобігання конфліктам і т. д.

ПЕРЕЛІК ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ З ДИСЦИПЛІНИ

Агресія – індивідуальна або колективна поведінка чи дія, спрямована на нанесення фізичної або психічної шкоди, або, навіть, на знищення іншої людини або групи.

Валідність – одна з найважливіших характеристик психодіагностичних методик і тестів, один з основних критеріїв їх якості.

Вербальність – термін для позначення форм знакового матеріалу, а також процесів оперування цим матеріалом.

Виробничо-діловий конфлікт – проблемна ситуація, яка виникає на виробництві в процесі ділових відносин.

Види:

- організаційний конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих дій учасників конфлікту, викликане розбіжністю інтересів, норм поведінки і ціннісних орієнтацій. Виникає внаслідок розбіжностей формальних організаційних засад і реального поведінки членів колективу;
- виробничий конфлікт – специфічна форма вираження протиріч у виробничих відносинах трудового колективу;
- трудові конфлікти – зіткнення інтересів і думок, оцінок між представниками різних груп з приводу трудових відносин (умов, змісту, організації праці і її оплати);

- страйк – форма колективної трудової суперечки, тимчасова добровільна відмова працівників від виконання трудових зобов'язань (цілком або частково) з метою вирішення колективної трудової суперечки.

Внутрішньо-особистісний конфлікт – конфлікт, що виникає під час зіткнення протилежних мотивів, потреб, інтересів у однієї і тієї ж людини.

Види:

- мотиваційний;
- моральний;
- конфлікт нереалізованого бажання або комплексу неповноцінності;
- рольовий;
- адаптаційний;
- конфлікт неадекватної самооцінки.

Груповий конфлікт – це конфлікт, в якому у ролі конфліктуючих сторін виступають соціальні групи, що переслідують несумісні цілі і своїми діями перешкоджають одна одній.

Депресія – афективний стан, що характеризується негативним емоційним фоном, змінами мотиваційної сфери, когнітивних уявлень, загальною пасивністю поведінки.

Деструктивний стан – це стан, коли тривога і побоювання виникають у людини від надуманої небезпеки, невпевненості та іноді безпорадності особистості в деструктивній ситуації. Небезпека, навіть якщо вона не обґрунтована, викликає роздратування і агресію.

Деструктивне маніпулювання, як комунікативний засіб впливу опонента, направлене на досягнення своїх цілей, на шкоду іншій особистості, яка конфліктує, посилює агресію суб'єкта конфлікту, і конфлікт знову проходить по замкнутому колу, динамічно деструктивно розвиваючись.

Детермінізм – концепція, згідно з якою дії людей детермінують, визначаються і обмежуються спадковістю і попередніми подіями в їх житті.

Дипломатія – майстерне і мудре ставлення до партнера, спрямоване на збереження добрих дружніх відносин.

Дисонанс мікроклімату – виникає як неузгодженість взаємин, може за інерцією збільшуватися, змушує бути весь час на чеку, не дає можливості розслабитися і тим самим викликає емоційну напругу.

Запобігання конфлікту – вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту.

Засоби психологічного захисту у конфлікті:

- заперечення – інформація, що турбує та може призвести до конфлікту, не сприймається;
- витискання – позбавлення від внутрішнього конфлікту шляхом активного виключення зі свідомості неприйняттого мотиву або неприємної інформації;
- ідентифікація – несвідоме перенесення на себе почуттів і якостей, що властиві іншій людині, але недоступні і бажані для себе;

- раціоналізація – псевдозарозуміле пояснення людиною своїх бажань, вчинків, насправді викликаних причинами, визнання яких загрожує втратою самоповаги;
- включення – полегшення внутрішнього конфлікту за допомогою співпереживань та порівняння своєї біди з бідою інших. Переоцінка значимості фактора, що травмує;
- ізоляція – синдром відчуження, відособлення усередині свідомості людини факторів, що її травмують;
- заміна – перенесення дії, яка направлена на недоступний об'єкт, на дію з доступним об'єктом (відвести душу);
- проєкція – несвідоме перенесення власних почуттів, побажань людиною, яка розуміє їх соціальну неприйнятність, і в яких вона не хоче собі зізнатися, на іншу особу.

Інтеграція – як внутрішньогруповий процес – створення внутрішньої єдності, згуртованості, що виражається в ідентифікації колективної згуртованості групи як її цілісно-орієнтованої єдності, об'єктивності у покладанні і прийнятті відповідальності за успіхи і невдачі у спільній діяльності.

Інтуїція – знання, що виникають без усвідомлення шляхів та умов їх отримання.

Інцидент – ситуативна провокація конфліктної ситуації, що виникла в результаті збігу обставин (непорозуміння, зіткнення, пригода, іноді малозначні неприємності) і що стала приводом для конфлікту.

Катарсис – спочатку – емоційне потрясіння, стан внутрішнього очищення, викликане у глядача античної трагедії в результаті співпереживання за долю героя, як правило, що закінчувалася смертю. Взагалі – стан внутрішнього очищення настає після певних переживань і потрясінь.

Класифікація конфліктів:

- а) за підставами: склад учасників, зміст, тривалість, причини, ступінь інтенсивності, гостроти та сили, форми проходження, засоби вирішення та ін.;
- б) залежно від складу учасників: внутрішньоособисті, міжособисті, групові, конфлікти в організаціях, міжгрупові (соціальні, політичні, міжкультурні та ін.);
- в) за характером виникнення: об'єктивно-цілеспрямовані, об'єктивно-нецілеспрямовані, суб'єктивно-цілеспрямовані, суб'єктивно-нецілеспрямовані;
- г) за ступенем прояву: приховані та відкриті, хронічні та випадкові.
- д) виробничі (ділові) конфлікти: вертикальні та горизонтальні.

Комунікація – зв'язок, в ході якого відбувається обмін інформацією між системами в живій і неживій природі.

Компроміс – угода на основі взаємних поступок.

Конструктивне маніпулювання – комунікативна (вербальна чи невербальна) система впливів і взаємодій, спрямована на досягнення загальних цілей без шкоди інтересів інших людей.

Конфлікт – виникнення важковирішуваних протиріч, зіткнення протилежних інтересів на ґрунті суперництва, відсутності взаєморозуміння з різних питань, пов'язаних з гострими емоційними переживаннями.

Конфліктолог – майстер конструктивного управління конфліктною ситуацією, володіє майстерністю посередницької роботи у конфлікті.

Конформність – податливість людини реальному чи уявному тиску групи; проявляється в зміні її поведінки і установок позиції більшості, що відповідно спочатку нею не розділялася.

Критика – форма контролю та оцінки дій, які не відповідають вимогам, що пред'являє колектив до кожної особистості.

Види: ділова – спрямована на виявлення помилок, розкриває їх причини та вказує на конкретні шляхи їх виправлення; моралізуюча – обвинувальна промова, що направлена проти того, хто провинився.

Маніпулювання суб'єктом – приховані чи явні дії конфліктуючої особистості, спрямовані на суб'єкт відносин з метою досягнення певного результату, що є значимим для особистості.

Макросередовище конфлікту – умови, що впливають на розвиток конфліктів між великими соціальними групами і державами.

Методи діагностики конфліктів:

- метод картографії – здійснення структурного аналізу конфлікту;
- соціометрія;
- модульна методика;
- різноманітні опитування і т. д.

Міжособистісний конфлікт – проблемно-конфліктна ситуація, в якій люди або переслідують несумісні цілі, або дотримуються несумісних

цінностей і норм, намагаючись реалізувати їх у взаєминах один з одним. Іноді одночасно в гострій конкурентній боротьбі люди прагнуть досягнення однієї і тієї ж мети, яка може бути досягнута тільки однією з груп або сторін, що конфліктують.

Мікросередовище конфлікту – сукупність умов взаємодії людей, що безпосередньо впливають на міжособистісний і міжгруповий конфлікт.

Міміка – зовнішнє вираження психічних станів.

Моделювання – дослідження психічних процесів і станів за допомогою їх реальних (фізичних) або ідеальних, насамперед математичних, моделей.

Мотив конфлікту – це внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань).

Негативізм – невмотивована поведінка, що виявляється в діях, навмисно протилежних вимогам та очікуванням інших індивідів або соціальних груп.

Об'єкт – фрагмент реальності, на яку спрямована активність взаємопов'язаного з нею суб'єкта.

Перцепція соціальна – сприйняття, розуміння й оцінка людьми інших соціальних об'єктів: людей, самих себе, груп, соціальних спільнот і т. д.

Підсвідомість – збірне поняття, що означає різні неусвідомлювані системи психіки.

Подолання психологічного захисту – комплекс засобів, що направлені на надання допомоги під час вирішення складних життєвих ситуацій.

Прогнозування конфлікту – один з найважливіших видів діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин конфлікту в потенційному розвитку.

Протиріччя – різні точки зору на проблему, різні позиції, які викликають протистояння партнерів і бажання довести свою правоту.

Профілактика конфлікту – вплив на ті соціально-психологічні явища, що можуть стати елементами структури майбутнього конфлікту, на його учасників і на використовувані ними ресурси.

Психоаналіз – спочатку склався як метод лікування неврозів, потім перетворився на психологічну теорію, одне з найважливіших напрямів у філософії ХХ ст.

Психологічна корекція (психокорекція) – діяльність з виправлення (коригування) тих особливостей психічного розвитку, які за прийнятою системою критеріїв не відповідають «оптимальній» моделі.

Респондент – учасник соціально-психологічного дослідження, який виступає у ролі опитуваного.

Рефлексія – процес самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних актів і станів.

Сенситивність - характерологічна особливість людини, що виявляється в підвищеній чутливості до подій з нею пов'язаними; зазвичай супроводжується підвищеною тривожністю, боязню нових ситуацій, людей, різного роду випробувань і т. д.

Стеріотипізація – сприйняття, класифікація і оцінка соціальних об'єктів (подій) шляхом поширення на них характеристик якої-небудь соціальної групи на основі певних уявлень - соціальних стереотипів.

Стили розв'язання конфлікту:

- конкуренція – застосовується, коли суб'єкт досить активний і має намір йти до розв'язання конфлікту, прагнучи задовольнити насамперед власні інтереси;
- відхилення – застосовується в ситуації, коли суб'єкт невпевнений у позитивному для нього вирішенні конфлікту або не хоче витратити сили на його вирішення;
- пристосування – суб'єкт діє разом з іншими, не прагнучи відстоювати свої інтереси;
- співробітництво – суб'єкт активно бере участь у розв'язанні конфлікту, відстоюючи не лише свої інтереси, але і намагається шукати шляхи досягнення взаємовигідного результату для всіх;
- компроміс – обидві сторони конфлікту шукають вирішення проблеми, засноване на взаємних поступках.

Сторони конфлікту – це суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться в стані конфлікту або ж явно чи неявно підтримують тих, хто конфліктує.

Стратегії поведінки у конфлікті:

- аналіз, діагноз ситуації;
- стадія планування;
- стадія конструктивної дискусії.

Субособистість – за Ассаджиолі – як би відносно незалежні, більш-менш розвинені особистості всередині однієї людини; вони можуть відповідати ролям, які людина грає в житті.

Суб'єкт – індивід або група як джерело пізнання і перетворення дійсності, носії активності.

Управління конфліктом – цілеспрямований, обумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт. Види діяльності:

- прогнозування конфліктів і оцінка їхньої функціональної спрямованості;
- запобігання конфлікту;
- стимулювання конфлікту;
- регулювання конфлікту;
- розв'язання конфлікту.

Фази конфлікту:

- початкова фаза;
- фаза наростання;
- пік конфлікту;
- фаза спаду.

Фрустрація – психічний стан переживання невдачі, який виникає за наявності реальних або уявних перешкод, що важко подолати на шляху до мети.

Експресія – виразність, сила прояву почуттів, переживань.

Емпатія – осягання емоційного стану, співчуття, співпереживання, жалість.

Етапи переговорного процесу:

- підготовчий (збір інформації про зміст конфлікту, про учасників конфліктної взаємодії, аналіз причин, наслідків, варіантів вирішення і т. д.);
- початок переговорів (взаємний обмін інформацією. Учасники висловлюють свої позиції, оцінюють ситуацію, пропонують варіанти вирішення проблеми і т. д.);
- пошук прийняттого рішення (обговорюються варіанти вирішення проблеми, пророблюються компромісні варіанти, шляхи руху до консенсусу та ін.);
- завершення переговорів (уточнюються деталі договору, визначаються терміни виконання зобов'язань, розподіляються обов'язки, встановлюються форми контролю і т. д.).

Етапи розвитку конфлікту:

- поступове зростання напруги у середовищі учасників конфлікту;
- зростання кількості проблемних ситуацій та поглиблювання первинної ситуації;

- зростання конфліктної активності учасників, зміна характеру конфлікту в сторону його посилення, втягування у конфлікт нових осіб;
- зростання емоційної напруги, що супроводжується конфліктними взаємодіями;
- зміна ставлень учасників конфлікту до проблемної ситуації та до конфлікту в цілому.

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Визначення конфлікту, його риси.
2. Конфліктна ситуація та інцидент як передумова виникнення конфлікту.
3. Ознаки прояву конфлікту.
4. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії.
5. Межі поширення конфлікту.
6. Види та типи конфліктів.
7. Типові причини виникнення конфліктів в організації та їх наслідки.
8. Функції конфліктів та їхня спрямованість.
9. Вплив конфліктів на соціальне оточення та його учасників.
10. Позитивні й негативні наслідки конфліктів.
11. Система управління конфліктами в організації.
12. Правила поведінки з конфліктами в організації.
13. Модель організаційного механізму управління конфліктами.
14. Загальні принципи управління конфліктами.
15. Методи управління конфліктами.
16. Роль менеджера в процесі управління конфліктами.
17. Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах.
18. Профілактика й запобігання виникненню конфліктів.

19. Передумови успіху, труднощі профілактики та запобігання конфліктам.
20. Технологія профілактики й запобігання конфліктам.
21. Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.
22. Діагностика конфліктів і коригування поведінки його учасників.
23. Логіка своєчасного діагнозу конфлікту.
24. Технологія діагностики конфлікту.
25. Інструментарій технології діагностики конфлікту.
26. Позичі та стилі поведінки учасників конфлікту.
27. Прогнозування розвитку конфліктів.
28. Особливості прогнозування конфліктів.
29. Основні періоди й етапи розвитку конфліктів.
30. Ескалація конфлікту.
31. Реверсія конфлікту.
32. Форми, результати й критерії завершення конфлікту.
33. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
34. Умови й фактори продуктивного завершення конфлікту.
35. Дії керівника в процесі розвитку конфлікту.
36. Розв'язання конфліктів.
37. Сутність процесу розв'язання конфлікту.
38. Типові помилки під час розв'язання конфліктів.
39. Технологія розв'язання конфлікту.
40. Конструктивний інструментарій для розв'язання конфліктів.
41. Управління стресами в конфліктній ситуації.
42. Класифікація стресорів та їхніх наслідків.
43. Сутність, фактори та види стресів.
44. Динаміка розвитку внутрішнього напруження під час стресу.

45. Рівні та методи управління стресами.
46. Умови запобігання стресам.
47. Психологічна готовність членів трудового колективу протистояти стресам.
48. Прийоми виходу зі стресових ситуацій.
49. Прийоми нейтралізації стресів.
50. Безконфліктне спілкування в процесі проведення професійних переговорів і нарад.
51. Переговори й наради у професійній діяльності.
52. Технологія організації та проведення ділових нарад.
53. Техніка ведення ділових переговорів.
54. Рекомендації організаторам та учасникам переговорів і нарад із позицій безконфліктного спілкування і результативного завершення.
55. Безконфліктна взаємодія сторін у дискусіях і суперечках.
56. Дискусії й суперечки як специфічні форми ділового спілкування.
57. Передумови форсування безконфліктного спілкування у процесі ділових дискусій і суперечок.
58. Шляхи встановлення згоди учасників ділових дискусій і суперечок.
59. Конфліктна взаємодія в процесі нововведень.
60. Нововведення і їхній вплив на взаємини в трудовому колективі.
61. Особливості сприйняття нововведень різними категоріями працівників.
62. Оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі за інноваційної діяльності.
63. Роль керівника колективу в регулюванні інноваційних конфліктів.
64. Підготовка свідомості працівників до необхідності інноваційної діяльності.
65. Соціально-трудова конфлікти, їх урегулювання та вирішення.

66. Соціально-трудоий конфлікт, його сутність і місце в системі соціальних суперечностей.
67. Різновиди соціально-трудоих конфліктів, їх причини та функції.
68. Основні стратегії переговорів у вирішенні конфліктів соціально-трудоого характеру.
69. Посередництво та головні умови досягнення успіху в переговорах.
70. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних трудоих суперечок, їхня суть, різновиди та проблеми врегулювання й вирішення.
71. Соціальне партнерство: його примирна функція в досягненні злагоди в колективній трудовій суперечці (конфлікті).
72. Види юридичних конфліктів.
73. Міжнародно-правові конфлікти.
74. Конфлікти в державно-правовій сфері.
75. Конфлікти в цивільно-правовій та господарсько-правовій сферах.
76. Кримінальні та кримінально-процесуальні конфлікти.
77. Трудоі конфлікти.
78. Сімейні конфлікти.
79. Психологія поведінки в конфлікті.
80. Види темпераменту людини.
81. Конфліктогенні типи: поняття та види.
82. Характерні типи контактності особистості.
83. Класифікація людей за характером пізнавальної діяльності та способом прийняття рішень.
84. Акцентуація характерів.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. *Ємельянова Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М.* Конфліктологія: Навч. посіб. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
2. *Нагаєв В.М.* Конфліктологія: Курс лекцій (модульний варіант). – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
3. *Ворожейкін І.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К.* Конфліктологія: Учебник – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
4. *Громова О.Н.* Конфліктологія: Курс лекцій. – М.: Асоціація авторів и издателей “Тандем”; ЭКМОС, 2001. – 320 с.
5. *Вершини М.С.* Конфліктологія: Конспект лекцій. – СПб. Из-во Михайлова В.А., 2000. – 64 с.
6. *Уткин Є.Л.* Конфліктологія: Теорія и практика. – М.: ТАНДЕМ, 2000. – 272 с.
7. *Аллахвердова О.В., Викторов В.И., Иванов М.В.* Конфліктологія: Учебник. – СПб.: Лань, 1999. – 443 с.
8. *Вишнякова Н.Ф.* Конфліктологія: Учебное пособие. – Минск: Университетское, 2000. – 248 с.
9. *Донченко Е.А., Титаренко Т.М.* Личность: конфликт, гармония. – К., Из-во Политической литературы Украины, 1987. – 157 с.
10. *Конфліктологія* / Под ред. А.С. Кармина// Оформление обложки С. Шипиро, А. Олексенко, СПб.: Лань, 1999. – 448 с.
11. *Русинка І.І.* Конфліктологія: Навч. посіб. для студ. екон. спец. вищих навч. закл. – Т., 2003. – 294 с.
12. *Светлов В.А.* Конфлікт: модели, решения, менеджмент: Учебное пособие для студ. вузов. – СПб.: 2005. – 539 с.
13. *Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р.* Конфліктологія та теорія переговорів: підручник для студ. вищих навч. закл. – Суми: Університетська книга, 2008. – 240 с.
14. *Иванова Е.С.* Ролевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя: Учебное пособие / Ярославский гос. ун-т им. П.Г. Демидова. – Ярославль, 2000. – 108 с.

Навчально-методичне видання

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

Методичні вказівки
до вивчення дисципліни
для студентів, які навчаються
за напрямом підготовки 6.030510
«Товарознавство і торговельне підприємництво»

Укладач **ЩЕРБАКОВА** Олена Миколаївна

Редагування та коректура *В.С. Ясінської*
Комп'ютерне верстання *І.С. Аршинкіної*

Підписано до друку 2013. Формат 60 × 84_{1/16}
Ум. друк. арк. 1,63. Обл.-вид. арк. 1,75.
Тираж 25 прим. Вид. № 72/III-13. Зам. №

КНУБА, Повітрофлотський проспект, 31, Київ, Україна, 03680

E-mail: red-isdat@knuba.edu.ua

Надруковано в редакційно-видавничому відділі
Київського національного університету будівництва і архітектури

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів
Видавничої справи ДК № 808 від 13.02.2002 р.

