

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до вивчення дисципліни

для студентів за напрямом підготовки 6.030505

«Управління персоналом та економіка праці»,

всіх форм навчання

Всі цитати, цифровий та фактичний матеріал, бібліографічні відомості перевірені. Написання одиниць відповідає стандартам.

Підписи авторів _____

« _____ » _____ 2012 р.

СХВАЛЕНО

на засіданні кафедри

маркетингу

Протокол № 18

від 15.05.2012 р.

Управління конфліктами: Метод. рекомендації до вивчення дисципліни для студентів за напрямом підготовки 6.030505 «Управління персоналом та економіка праці» всіх форм навчання / Уклад. І.О.Сінгаєвський, Т.А.Репіч, НУХТ, 2012. – 12 с.

Рецензент **О.В.Безпалько**, канд.екон.наук

Укладачі **І.О.Сінгаєвський**, доктор екон. наук, професор
Т.А.Репіч, канд.екон.наук, доцент

Відповідальний за випуск **О.П.Сологуб**, д-р екон. наук, проф.

ЗМІСТ

1.	ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ	4
2.	ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ВИДИ ДІЯЛЬНОСТІ СТУДЕНТІВ	5
2.1.	Лекційні заняття	5
	Тема 1. Предмет, метод і завдання курсу	5
	Тема 2. Теоретичні основи вивчення конфліктів	5
	Тема 3. Конфліктна ситуація	5
	Тема 4. Стадії конфліктів	5
	Тема 5. Діагностика конфлікту	6
	Тема 6. Способи поведінки у конфліктних ситуаціях	6
	Тема 7. Конфліктна особистість	6
	Тема 8. Методи управління конфліктами	6
2.2.	Практичні заняття	6
	Тема 1. Предмет, метод і завдання курсу	6
	Тема 2. Теоретичні основи вивчення конфліктів	7
	Тема 3. Конфліктна ситуація	7
	Тема 4. Основні стадії конфлікту	7
	Тема 5. Діагностика конфлікту	7
	Тема 6. Способи поведінки у конфліктних ситуаціях	7
	Тема 7. Класифікація конфліктних особистостей	8
	Тема 8. Методи управління конфліктами	8
3.	ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ІСПИТУ	8
4.	РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	10

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

Робоча програма та методичні рекомендації до вивчення дисципліни «Управління конфліктами» призначені для студентів факультету «Обліку, фінансів та підприємницької діяльності» напряму підготовки 6.030505 денної форми навчання для вивчення сутності та поняття конфліктів, принципів управління конфліктами для вироблення управлінських рішень в галузі кадрової політики на підприємствах.

Предмет навчальної дисципліни. Дисципліна «Управління конфліктами» призначена для вивчення сутності та особливостей управління конфліктами у колективі.

Мета дисципліни – закладення основ знань теоретико-методологічних аспектів та навичок практичного використання прийомів і методів діагностування та управління конфліктами.

Завдання дисципліни – ознайомити студентів з вітчизняним та зарубіжним досвідом використання теорії конфліктології, навчити розробці карт конфлікту, проектів та програм забезпечення ефективного функціонування механізму управління конфліктами.

Роль дисципліни. В теперішніх ринкових умовах вивчення процесів конфліктів та їх правильне управління розглядається спеціалістами як один із факторів підвищення конкурентоспроможності будь-якої організації.

«Управління конфліктами» є невід’ємною частиною сучасної економічної теорії. Ця дисципліна взаємопов’язана з цілим рядом економічних дисциплін: «Психологія і педагогіка», «Економіка підприємства», «Менеджмент», «Економіка праці та СТВ», «Планування виробництва та персоналу», «Фізіологія та психологія праці», «Мотивація персоналу» та ін.

Програма вивчення нормативної дисципліни «Управління конфліктами» складена у відповідності до місця та значення дисципліни за структурно-логічною схемою, передбаченою освітньо-професійною програмою бакалавра з напряму підготовки 6.030505 «Управління персоналом і економіка праці», і охоплює всі змістовні модулі, визначені анотацією та передбачені стандартом.

У результаті вивчення та засвоєння основних положень дисципліни «Управління конфліктами» студент повинен:

знати загальні характеристики конфлікту як явища; визначення і ознаки конфлікту; основні типи конфліктів та основні причини конфліктів; визначення конфліктної ситуації; потенційні конфліктогенні ситуації; стадії конфліктів (трудових конфліктів); типи конфліктних особистостей; способи управління конфліктами.

уміти визначати конфліктогени; визначати етапи розвитку конфлікту; визначати фактори, що сприяють виникненню та розвитку конфлікту; визначати спосіб поведінки людини у конфліктній ситуації; вибиратиметод управління та попередження конфліктів;

мати навички вибирати спосіб поведінки у конфліктних ситуаціях; поведіння із конфліктною особистістю; переговорів як універсального метода вирішення конфлікту.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ

ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ, МЕТОД І ЗАВДАННЯ КУРСУ

Значення дисципліни для підготовки спеціалістів – комплексне та системне оволодіння знаннями з курсу «Управління конфліктами». Предмет, метод і завдання курсу. Поняття конфлікту. Основний зміст курсу, пов'язаний із сучасними ринковими потребами економіки. Важливість дисципліни у сучасних умовах розвитку ринку праці.

Література: 2 [8-12]; 6 [9-14];

ТЕМА 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Загальна характеристика конфлікту як явища. Основні етапи вивчення теорії конфліктів. Визначення і ознаки конфлікту. Негативні та позитивні сторони конфлікту. Основні типи конфліктів (класифікація конфліктів). Основні причини конфліктів (трудових конфліктів).

Література: 2, [15-19]; 3 [24-32]; 6 [22-30]

ТЕМА 3. КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ

Визначення конфліктної ситуації. Потенційні конфліктогенні ситуації. Ситуація діяльності. Ситуація поведінки. Ситуація відношень. Переростання конфліктної ситуації в конфлікт – інцидент. Конфліктоген. Визначення конфліктогену. Приклади конфліктогенів.

Література: 2, [25-35, 44-52]; 3 [40-54]; 4 [18-26]; 6 [38-50]

ТЕМА 4. СТАДІЇ КОНФЛІКТУ

Співпадіння умов для початку конфлікту. Основні етапи конфлікту. Передконфліктна стадія. Конфліктна стадія. Стадія вирішення конфлікту. Післяконфліктна стадія. Фактори, що сприяють виникненню та розвитку конфлікту. Можливість вирішення конфлікту на різних його стадіях.

Література: 2, [68-81]; 3 [18-21, 60-69]; 6 [52-55]

ТЕМА 5. ДІАГНОСТИКА КОНФЛІКТУ

Визначення основних складових конфлікту. Визначення причин, що породили конфлікт. Виявлення суб'єктів конфлікту. Схема діагностики конфлікту. Метод картографії конфлікту.

Література: 2, [95-98]; 3 [80-95]; 4 [35-44]

ТЕМА 6. СПОСОБИ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Стратегії поведінки у конфліктній ситуації – сітка Томаса-Кілмена. Стиль уникання, відходу, ігнорування або відхилення. Стиль суперництва, конкуренції, змагання, конфронтації. Стиль пристосування, змушеної поступки. Стиль компромісу. Стиль співробітництва. Визначення свого власного стилю поведінки в конфлікті.

Література: 1 [22-26, 40-51, 68-72, 112-121]; 2, [124-142]; 3 [115-119]; 4 [53-62]; 5 [20-32, 40-48]

ТЕМА 7. ПОНЯТТЯ І КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТНИХ ОСОБИСТОСТЕЙ

Визначення конфліктної особистості. Типи конфліктних особистостей. Індивідуальні особливості або риси характеру, що створюють у людини схильність до конфліктів. Як поводитися з конфліктною особистістю.

Література: 1 [201-244, 256-280]; 2, [145-160]; 6 [84-98]

ТЕМА 8. МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

Основні поняття управління конфліктами. Завдання керівника з вирішення конфлікту. Стратегії поведінки керівника в ході конфлікту. Три основних етапи у процесі вирішення конфлікту. Методи вирішення конфліктів. Внутрішньоособистісні способи управління конфліктом. Міжособистісні способи управління конфліктом. Персональні способи управління конфліктом. Переговори – універсальний метод вирішення конфлікту. Типи і структура переговорів.

Література: 1, [320-343, 400-410]; 2, [175-188]; 3 [134-147]; 4 [78-87]; 5 [55-75, 80-97, 110-132]

2.2. ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

Для зміцнення теоретичних знань та опанування прикладними навичками роботи відповідно до навчальних планів напряму підготовки 6.030505 «Управління персоналом та економіка праці» з дисципліни «Управління конфліктами» передбачається проведення практичних занять. Методичні рекомендації дають можливість студентові самостійно підготуватися до практичних занять. Вони містять запитання для самостійного контролю знань студентів.

Тема 1. Предмет, метод і завдання курсу

Питання для обговорення

1. Предмет, метод і завдання курсу.
2. Поняття конфлікту.
3. Основний зміст курсу, пов'язаний із ринковими потребами економіки.
4. Важливість дисципліни у сучасних умовах розвитку ринку праці

Література: 2 [8-12]; 6 [9-14];

Тема 2. Теоретичні основи вивчення конфліктів

Питання для обговорення

1. Загальна характеристика конфлікту як явища;
2. Приклади конфліктів в навчальній діяльності;
3. Визначення конфлікту;
4. Основні ознаки конфлікту;
5. Негативні сторони конфлікту;
6. Позитивні сторони конфлікту;
7. Приклади класифікації конфліктів;
8. Основні причини виникнення конфліктів.

Література: 2, [15-19]; 3 [24-32]; 6 [22-30]

Тема 3. Конфліктна ситуація

Питання для обговорення

1. Визначення конфліктної ситуації;
2. Потенційні конфліктогенні ситуації;
3. Переростання конфліктної ситуації в конфлікт;
4. Конфліктоген;
5. Приклади конфліктогенів.

Література: 2, [25-35, 44-52]; 3 [40-54]; 4 [18-26]; 6 [38-50]

Тема 4. Основні стадії конфлікту

Питання для обговорення

1. Умови початку конфлікту;
2. Основні етапи конфлікту;
3. Фактори, що сприяють виникненню та розвитку конфлікту;
4. Можливість та рівень імовірності вирішення конфлікту на різних його стадіях.

Література: 2, [68-81]; 3 [18-21, 60-69]; 6 [52-55]

Тема 5. Діагностика конфлікту

Питання для обговорення

1. Перелік основних складових конфлікту;
2. Визначення основних причин, що породили конфлікт;
3. Визначення суб'єктів конфлікту;
4. Схема діагностики конфлікту;
5. Метод картографії конфлікту.

Література: 2, [95-98]; 3 [80-95]; 4 [35-44]

Тема 6. Способи поведінки у конфліктних ситуаціях

Питання для обговорення

1. Сітка Томаса-Кілмена – п'ять способів поведінки у конфліктних ситуаціях;
2. Стиль уникання, відходу, ігнорування або відхилення;
3. Особливості використання стилю уникання;

4. Стиль суперництва, конкуренції, змагання, конфронтації;
5. Особливості використання стилю суперництва;
6. Стиль пристосування, змушеної поступки;
7. Особливості використання стилю пристосування;
8. Стиль компромісу;
9. Особливості використання стилю компромісу;
10. Стиль співробітництва;
11. Особливості використання стилю співробітництва;
12. Визначення свого власного стилю поведінки в конфлікті.

Література: 1 [22-26, 40-51, 68-72, 112-121]; 2, [124-142]; 3 [115-119]; 4 [53-62]; 5 [20-32, 40-48]

Тема 7. Класифікація конфліктних особистостей

Питання для обговорення

1. Визначення конфліктної особистості;
2. Різні способи класифікації конфліктних особистостей;
3. Індивідуальні особливості або риси характеру, що створюють у людини схильність до конфліктів;
4. Як поводитися з конфліктною особистістю.

Література: 1 [201-244, 256-280]; 2, [145-160]; 6 [84-98]

Тема 8. Методи управління конфліктами

Питання для обговорення

1. Основні поняття управління конфліктами;
2. Завдання, що стоять перед керівником у ситуації вирішення конфлікту;
3. Стратегії поведінки керівника в ході конфлікту;
4. Три основних етапи у процесі вирішення конфлікту;
5. Методи вирішення конфліктів;
6. Внутрішньоособистісні способи управління конфліктом;
7. Міжособистісні способи управління конфліктом;
8. Персональні способи управління конфліктом;
9. Переговори – універсальний метод вирішення конфлікту;
10. Типи і структура переговорів.

Література: 1, [320-343, 400-410]; 2, [175-188]; 3 [134-147]; 4 [78-87]; 5 [55-75, 80-97, 110-132]

3. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ІСПИТУ

1. Предмет, метод і завдання курсу;
2. Поняття конфлікту;
3. Важливість управління конфліктами у сучасних умовах ринку праці;
4. Загальна характеристика конфлікту як явища;
5. Приклади конфліктів в навчальній діяльності;

6. Визначення конфлікту;
7. Основні ознаки конфлікту;
8. Негативні сторони конфлікту;
9. Позитивні сторони конфлікту;
10. Основні причини виникнення конфліктів;
11. Причина виникнення конфлікту – незадовільні комунікації;
12. Причина виникнення конфлікту – обмеженість ресурсів;
13. Приклади класифікації конфліктів;
14. Визначення конфліктної ситуації;
15. Потенційні конфліктогенні ситуації;
16. Переростання конфліктної ситуації в конфлікт – інцидент;
17. Конфліктоген;
18. Приклади конфліктогенів;
19. Умови виникнення конфлікту;
20. Основні етапи конфлікту;
21. Фактори, що сприяють виникненню та розвитку конфлікту;
22. Можливість та імовірність вирішення конфлікту на різних його стадіях;
23. Передконфліктна стадія розвитку конфлікту;
24. Саме конфліктна стадія розвитку конфлікту;
25. Стадія вирішення конфлікту;
26. Післяконфліктна стадія конфлікту;
27. Діагностика конфлікту;
28. Перелік основних складових конфлікту;
29. Визначення основних причин, що породили конфлікт;
30. Визначення суб'єктів конфлікту;
31. Схема діагностики конфлікту;
32. Метод картографії конфлікту;
33. Сітка Томаса-Кілмена – п'ять способів поведінки у конфліктних ситуаціях;
34. Стиль уникання відходу, ігнорування або відхилення як спосіб поведінки у конфліктній ситуації;
35. Стиль суперництва, конкуренції, змагання, конфронтації як спосіб поведінки у конфліктній ситуації;
36. Стиль пристосування, змушеної поступки як спосіб поведінки у конфліктній ситуації;
37. Стиль компромісу як спосіб поведінки у конфліктній ситуації;
38. Стиль співробітництва як спосіб поведінки у конфліктній ситуації;
39. Порівняння різних стилів поведінки у конфлікті;
40. Визначення свого власного стилю поведінки в конфлікті;
41. Визначення конфліктної особистості;
42. Різні способи класифікації конфліктних особистостей;
43. Індивідуальні особливості або риси характеру, що створюють у людини схильність до конфліктів;
44. Тип конфліктної особистості – «демонстративний»;
45. Тип конфліктної особистості – «ригідний»;

46. Тип конфліктної особистості – «надточний»;
47. Тип конфліктної особистості – «некерований»;
48. Тип конфліктної особистості – «безконфліктний»;
49. Способи поводження з конфліктною особистістю;
50. Основні поняття управління конфліктами;
51. Завдання, що стоять перед керівником у ситуації вирішення конфлікту;
52. Стратегії поведінки керівника в ході конфлікту;
53. Три основних етапи у процесі вирішення конфлікту;
54. Методи вирішення конфліктів;
55. Внутрішньоособистісні способи управління конфліктом;
56. Міжособистісні способи управління конфліктом;
57. Персональні способи управління конфліктом;
58. Переговори – універсальний метод вирішення конфлікту;
59. Основні етапи підготовки і проведення переговорів;
60. Типи і структура переговорів.

4. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — М.: Апрель Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2001. – 640 с. (издание полного текста)
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. Учебник. – М., Наука. – 2002. – 225 с.
3. Гірник А.М., Бобро А.Ю. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження К. Основи. – 2004. – 344 с.
4. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М., ИНФРА-М. – 1996. 155 с.
5. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами К.: Професіонал. – 2007. – 278 с.
6. Пірен М.І. Конфліктологія. Київ. МАУП. – 2003. – 360 с.

Допоміжна

7. Большаков А. Г., Несмелова М. Ю. Конфликтология организаций. Учебное пособие. М.: МЗ Пресс, 2001.
8. Гришина Н. В. Психология конфликта. СПб.: «Питер», 2000.
9. Громова О. Н. Конфликтология. Курс лекций. М.: ЭКМОС, 2000.
10. Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. М.: Росспен, 2002.
11. Дмитриев А. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: «Гардарики», 2000. – 320 стр.
12. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. СПб.: «Питер», 2001.
13. Конфликтология. Учебник для ВУЗов. Под ред. Ратникова В. П. 2-е издание. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 511 с.
14. Конфликтология: Хрестоматия / Сост. Аржанухин С.В. Екатеринбург, 2005.

15. Лебедева М. М. Политическое урегулирование конфликтов. М.: Аспект Пресс, 2001.
16. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. Учебное пособие. СПб.: «Питер». – 2005. – 195 с.
17. Психология конфликта. Хрестоматия. СПб.: «Питер», 2001.
18. Психология и психотерапия семейных конфликтов. Хрестоматия. Самара, 2003. – 784 с.
19. Психологія вирішення конфліктів Х.-К.: 2006. – ТОВ"Р.И.Ф." – 122 с.
20. Ратников В.П. (под ред.) Конфликтология: учебник для вузов. М., 2001. – 468 с.
21. Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент. СПб.: «Питер», 2005.
22. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. М.: ЭКМОС, 2000.
23. Хода Лейси. Как разрешить конфликт на рабочем месте. М.: НРРО, 2004.
24. Чумиков А. Н. Связи с общественностью. 3-е издание. М.: «Дело», 2001. (Глава VI. Управление кризисными ситуациями).

Навчальне видання

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до вивчення дисципліни

для студентів за напрямом підготовки 6.030505
«Управління персоналом та економіка праці»,
всіх форм навчання

У к л а д а ч і : ***Сінгаєвський Ігор Олегович***
Репіч Тетяна Анатоліївна