

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

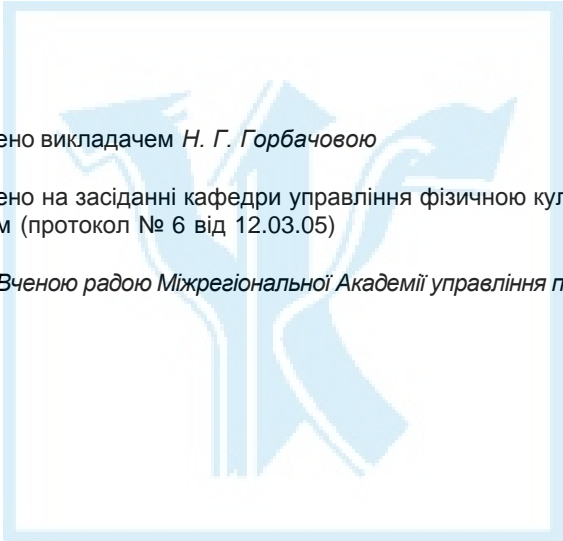
НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни

“ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ”

(для бакалаврів спеціальності “Фізичне
виховання” спеціалізації “Охоронна діяльність”)

МАУП

Київ 2005



Підготовлено викладачем *Н. Г. Горбачовою*

Затверджено на засіданні кафедри управління фізичною культурою та спортом (протокол № 6 від 12.03.05)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Горбачова Н. Г. Навчальна програма дисципліни “Практика вирішення конфліктних ситуацій” (для бакалаврів спеціальності “Фізичне виховання” спеціалізації “Охоронна діяльність”). — К.: МАУП, 2005. — 10 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план, програмний матеріал до вивчення дисципліни “Практика вирішення конфліктних ситуацій”, контрольні питання, а також список рекомендованої літератури.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Конфлікт необхідний для життя загалом. Конфлікт — це зіткнення протилежних інтересів, принципів, сил... Це невіддільна складова людської біології, психології, повсякденного життя. І першим кроком в умінні управляти конфліктом повинно стати визнання конфлікту частиною природного стану речей. Конфлікт існує як такий. Це не означає, що потрібно любити його, насолоджуватися ним, створювати його або першим починати. І усвідомлення цього означає, що розумна відповідна реакція на конфлікт можлива, звісно, крім випадків, коли людина сприймає всі конфлікти рівною мірою загрозливими, небезпечними або взагалі не усвідомлює його наближення.

З конфліктами люди зіштовхуються майже повсякчас, але часто не відрізняють їх від звичайної взаємодії. По-перше, більшість конфліктів слабкі самі собою або ослаблені прагненням їх учасників до компромісу, пошуком взаємопорозуміння і тому не сприймаються як конфлікти. По-друге, традиційно стійким є негативне ставлення людей до конфліктів, непереборне бажання уникнути небезпеки конфронтації з оточенням, та й слабкі конфліктні взаємодії більшістю опонентів не сприймаються як конфлікти. Разом з тим важко чітко розподілити конфлікти на слабкі й сильні: один і той самий конфлікт може проминути непоміченим для одного опонента (наприклад, організації) і значно вплинути на інший (наприклад, працівника). Отже, будь-який конфлікт вартий уваги, але це не означає, що він вартий розвитку. Так, існує безліч різноманітних конфліктів, яких можна й необхідно уникати, усувати ще на стадії формування конфліктної ситуації, а надто тих, що мають негативні наслідки для всіх опонентів, що беруть у них участь.

Водночас існують конфлікти, спроба уникнути яких спричинюється до зниження ефективності діяльності організації або навіть до деструктивних для неї наслідків. Звісно, не всі конфлікти сприяють розвитку організації. Про вигідний для організації конфлікт може йтися, наприклад, тоді, коли конфліктна взаємодія різних підрозділів організації сприяє підвищенню ефективності її діяльності загалом, досягненню загальних цілей.

Таким чином, з позицій організації існують конфлікти бажані й небажані, минущі й неминущі, які виникають через помилки, випадково або з об'єктивних причин. І завжди керівник у конфліктній ситуації повинен вміти розібратися і знайти єдиний правильний шлях для колективу, шлях до ефективної (але не обов'язково безконфліктної) діяльності, перетворити конфлікт на керований процес.

У результаті вивчення курсу студенти повинні знати:

- анатомію (природу) конфлікту, його форми, типи і функції;
- конструктивні та деструктивні наслідки конфліктів з позицій окремої особистості, різних груп в організації і організації загалом;
- різні стратегії управління конфліктами залежно від характеру можливих наслідків, а також причин, що породжують конфлікти;
- типологію причин організаційних конфліктів, що може бути практично використана керівниками в аналізі конкретних конфліктних ситуацій.

Викладання курсу припускає поєднання викладу теоретичного лекційного матеріалу з аналізуванням конкретних конфліктних ситуацій для того, щоб студенти мали можливість реально переконалися в ефективності теоретичного аналізу конфліктів і науково обґрунтованої стратегії управління ними.

НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН **вивчення дисципліни**

“ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ”

№ пор.	Назва теми
1	Анатомія (природа) конфлікту
2	Особистість у конфлікті
3	Розуміння конфліктів і управління ними
4	Практика вирішення конфліктних ситуацій

ПРОГРАМНИЙ МАТЕРІАЛ
до вивчення дисципліни

“ПРАКТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ”

Тема 1. Анатомія (природа) конфлікту

Конфлікт як складова повсякденного життя. Види конфліктів. Типи конфліктних ситуацій. Основні джерела конфліктів. Функції конфлікту. Діагностика в розв'язанні конфлікту. Принципи дослідження конфлікту. Конфлікт у розвитку. Розпізнавання причин конфлікту. Проблема прихованих або помилкових припущень. Проблема недостатності спілкування. Проблема неясності.

Література [1; 2; 5; 8–11; 14; 15; 17–21]

Тема 2. Особистість у конфлікті

Психологічні типи особистості і їхня сумісність. Конфліктні типи людини. Особистість у конфлікті. Способи поведінки людини в конфліктній ситуації. Вибір стилю поведінки, що відповідає конфліктній ситуації. Психологічні тести як можливість виявлення індивідуальних особливостей і визначення схильності до конфліктів.

Література [1; 2; 4; 5; 7–12; 14–18; 22; 23]

Тема 3. Розуміння конфліктів і управління ними

Методи і стилі вирішення конфліктів. Засоби вирішення конфліктів. Тактика вирішення конфліктів. Визначення стилів вирішення конфліктів. Вирішення конфліктів за допомогою техніки оволодіння конфліктною ситуацією. Раціонально-інтуїтивний метод вирішення конфлікту. Подолання конфліктів за допомогою поліпшення спілкування. Причини і шляхи вирішення емоційних конфліктів. Причини і шляхи вирішення ділових конфліктів. Перетворення конфліктів на творчі можливості.

Література [1–3; 5–15; 17; 18; 22; 23]

Тема 4. Практика вирішення конфліктних ситуацій

Вибір найдоцільнішого стилю поведінки в конфліктній ситуації для щоденного спілкування. Загальні принципи спілкування з “важкими” людьми. Подолання негативних емоцій, що виникають при спілкуванні з “важкими” людьми. Захист від “важких” у спілкуванні людей. Вибір підходу до вирішення конфлікту, що відповідав би характеру “важкої” людини. Як поводитися з “важкими” людьми різних типів. Приклади і конфліктні ситуації для аналізу.

Література [1; 3; 5–7; 9; 12; 17; 18]

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Сутність поняття “конфлікт”.
2. Сутність поняття “інцидент”.
3. Конфліктна ситуація й інцидент.
4. Анатомія (природа) конфлікту.
5. Види конфліктів.
6. Типи конфліктних ситуацій.
7. Основні джерела конфліктів.
8. Функції конфліктів.
9. Конфлікт у розвитку.
10. Конфліктні типи людей.
11. Особистість у конфлікті.
12. Визначення стилів вирішення конфліктів.
13. Тактика вирішення конфлікту.
14. Діагностика в розв’язанні конфлікту.
15. Вирішення конфліктів за допомогою техніки оволодіння конфліктною ситуацією.
16. Раціонально-інтуїтивний метод вирішення конфлікту.
17. Подолання конфліктів за допомогою поліпшення спілкування.
18. Застосування техніки управління конфліктом до будь-якої ситуації.
19. Контроль власної дратівливості і страху в конфліктній ситуації.

20. Виявлення прихованих інтересів і страхів.
21. Виявлення і усунення страхів.
22. Розуміння і управління конфліктами.
23. Розпізнавання причин конфлікту.
24. Розбіжності між мовним і немовним спілкуванням.
25. Проблема прихованих або помилкових припущень.
26. Проблема недостатності спілкування.
27. Проблема неясності.
28. Вибір стилю поведінки, що відповідає конфліктній ситуації.
29. Стиль конкуренції як стиль вирішення конфлікту.
30. Стиль відхилення як стиль вирішення конфлікту.
31. Стиль пристосування як стиль вирішення конфлікту.
32. Стиль співробітництва як стиль вирішення конфлікту.
33. Стиль компромісу як стиль вирішення конфлікту.
34. Винайдення свого власного стилю вирішення конфлікту.
35. Оцінювання власного підходу до конфлікту.
36. Вибір найдоцільнішого стилю поведінки в конфліктній ситуації для щоденного спілкування.
37. Загальні принципи спілкування з “важкими” людьми.
38. Подолання негативних емоцій, що виникають при спілкуванні з “важкими” людьми.
39. Захист від “важких” у спілкуванні людей.
40. Поняття “пастка відповідальності”.
41. Вибір підходу до вирішення конфлікту, що відповідав би характеру “важкої” людини.
42. Як поводитися з “важкими” людьми різних типів.
43. Перетворення конфліктів на творчі можливості.
44. Особисті контакти у процесі конфлікту.
45. Причини і шляхи вирішення емоційних конфліктів.
46. Причини і шляхи вирішення ділових конфліктів.
47. Способи поведінки людини в конфліктній ситуації.
48. Демонстративний тип особистості як джерело конфлікту.
49. Ригідний тип особистості як джерело конфлікту.
50. “Надточний” тип особистості як джерело конфлікту.
51. Безконфліктний тип особистості як джерело конфлікту.
52. Некерований тип особистості як джерело конфлікту.

53. Визначення поняття “конфліктність”.
54. Засоби вирішення конфлікту.
55. Психологічні типи особистості і їхня сумісність.
56. Психологічні тести як можливість виявлення індивідуальних особливостей і визначення схильності до конфліктів.
57. Особистісні конфлікти і загальне в характері їх вирішення.
58. Принципи дослідження конфлікту.
59. Причини моральних конфліктів.

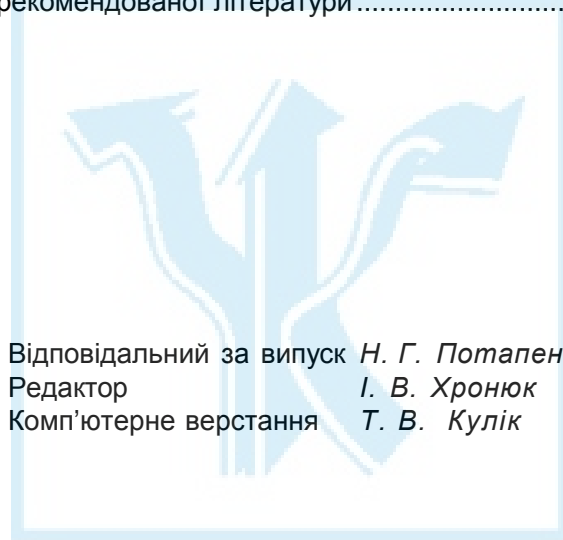
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Грехем Скотт Дж.* Конфликты, пути их преодоления. — К.: Внешторгиздат, 1991.
2. *Корж П., Клопов И.* Негосударственная безопасность. Руководство по подготовке профессиональных телохранителей. — Ростов н/Д: Феникс, 2002.
3. *Добсон Т., Миллер В.* Айкидо в повседневной жизни. Практика решения конфликтных ситуаций. — К.: София, 2001.
4. *Леви В. Л.* Искусство быть другим. — М.: Знание, 1981.
5. *Бородкин Ф. М., Коряк Н. М.* Внимание: конфликт! — Новосибирск: Наука, 1984.
6. *Дюбрин Э.* Офисные войны: как избавиться от конкурентов на собственной работе. — СПб.: Питер, 2002.
7. *Портер Ф.* Съесть или быть съеденным. Эффективные приемы внутрикорпоративной борьбы. — СПб.: Питер, 2001.
8. *Бородкин Ф. М., Коряк Н. М.* Конфликты в организациях // Экономика и организация промышленного производства. — 1979. — № 4.
9. *Ершов А. А.* Личность и коллектив (межличностные конфликты в коллективе, их решения). — Л., 1976.
10. *Зосимовский А. В.* Управление конфликтными ситуациями в целях нравственного воспитания. — М., 1971.
11. *Кичанова И. М.* Конфликт: за и против. — М.: Молодая гвардия, 1978.
12. *Ковалев А. Г.* Психология личности. — М., 1970.

13. *Ковалев А. Г.* Коллектив и социально-психологические проблемы руководства. — М., 1978.
14. *Котенко Т. Е.* Некоторые причины нравственных конфликтов в трудовых коллективах. — Л., 1977.
15. *Маецкий З.* Проблемы морального конфликта. — Л., 1974.
16. *Мерлин В. С.* Социально-типические свойства личности в типологическом конфликте // Вопросы современной психоневрологии: Тр. ин-та им. Бехтерева. — Л., 1968.
17. *Мироненко В. В., Носатов В. Т.* Личностные конфликты и общее в характере их разрешения. — М., 1968.
18. *Моченов Г. А., Ночевник М. Н.* Конфликтные ситуации и организационная структура коллектива. — М., 1973.
19. *Орлова Э. А.* Диагностическая функция конфликта // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. — Краснодар, 1975.
20. *Петровская Л. А.* О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. — М., 1977.
21. *Смолин Г. А.* Принципы исследования конфликта // Вопросы философии. — 1968. — № 8.
22. *Соснин В. А.* К исследованию конфликтов в социальной психологии США // Социально-психологический климат. — М., 1979.
23. *Храмов В. О.* Методы познания и преодоления конфликтных ситуаций в производственном коллективе. — М., 1977.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Навчально-тематичний план вивчення дисципліни “Практика вирішення конфліктних ситуацій”	4
Програмний матеріал до вивчення дисципліни “Практика вирішення конфліктних ситуацій”	5
Контрольні питання	6
Список рекомендованої літератури	8



Відповідальний за випуск *Н. Г. Потапенко*
Редактор *І. В. Хронюк*
Комп'ютерне верстання *Т. В. Кулік*

МАУП
Зам. № ВКЦ-2215

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП