

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
дисципліни
“КОНФЛІКТОЛОГІЯ”
(для бакалаврів, спеціалістів)

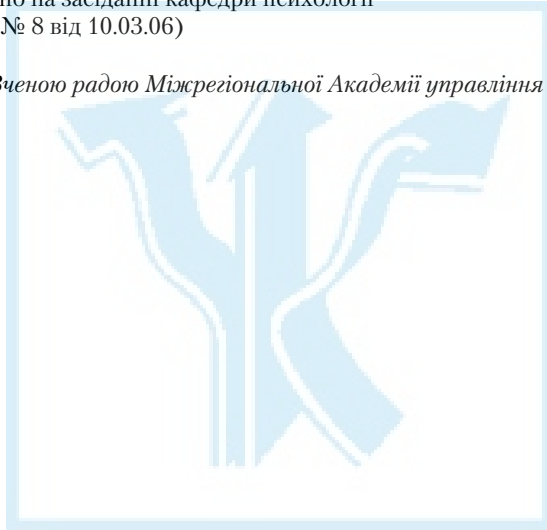
МАУП

Київ 2006

Підготовлено професором кафедри психології *Г. В. Ложкіним*
і доцентом кафедри психології *Т. В. Петровською*

Затверджено на засіданні кафедри психології
(протокол № 8 від 10.03.06)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом



Ложкін Г. В., Петровська Т. В. Навчальна програма дисципліни “Конфліктологія” (для бакалаврів, спеціалістів). – К.: МАУП, 2006. – 17 с.

Навчальна програма містить пояснювальну записку, тематичний план, зміст дисципліни “Конфліктологія”, вказівки до виконання контрольної роботи, теми контрольних робіт, контрольні питання для самоконтролю, а також список літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2006

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Теорія і практика вирішення конфліктів — необхідна складова соціальної культури в бізнесі, суспільному житті та особистісних відносинах.

Мета вивчення курсу “Конфліктологія” — опанувати базові знання з актуальних питань конфліктології та побудови продуктивних людських взаємовідносин, сформувати вміння та навички вирішення конфліктів у діловій та професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті. Для досягнення миру у світі насамперед потрібно навчитися вирішувати конфлікти у приватному житті та колективі.

Знання та практичні навички “виходу з конфлікту”, продуктивного вирішення конфліктів та подолання конфліктних ситуацій необхідні керівникам, політичним та профспілковим діячам, соціальним працівникам, менеджерам, що сприятиме розумінню та запобіганню конфліктам; допоможе змінитися кожному і сформувати у колег, підлеглих та близьких мислення, орієнтоване не на конфронтацію і боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та спільне розв’язання проблем.

Дисципліна “Конфліктологія” охоплює не лише основні питання курсу, а й сучасні питання проблемного характеру щодо прогнозування і вирішення конфліктів практичними психологами, соціальними працівниками, управлінцями та службовцями, менеджерами, керівниками колективів та власниками підприємств, установ, організацій, пересічними громадянами.

Для глибокого та творчого опанування дисципліни і виявлення сучасних проблем у профілактиці та вирішенні конфліктів необхідно мати базові знання з конфліктології та психології конфліктів.

Дисципліна “Конфліктологія” спираючись на базові знання з психології та конфліктології, вивчає сучасні проблеми регулювання трудових відносин.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН
дисципліни
“КОНФЛІКТОЛОГІЯ”

№ пор.	Назва змістових модулів та тем
I	Теоретико-методологічні проблеми сучасної конфліктології
1	Вступ до конфліктології
2	Методологія вивчення конфліктів
II	Загальна теорія конфлікту
3	Сутність конфлікту. Класифікація конфліктів
4	Структурні елементи конфлікту
5	Динаміка конфлікту
III	Конфлікти і особистість
6	Міжособистісні конфлікти
7	Психологічні механізми виникнення конфліктів
8	Внутрішньоособистісні конфлікти
9	Розвиток міжособистісних відносин у конфлікті
IV	Управління конфліктами
10	Технології управління конфліктами
12	Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом
13	Переговорний процес з урегулювання конфліктів
14	Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм
15	Стили поведінки в конфлікті
V	Соціологія конфлікту
16	Суспільні конфлікти
17	Сімейні конфлікти

Зміст дисципліни

“КОНФЛІКТОЛОГІЯ”

Змістовний модуль I.

Теоретико-методологічні проблеми сучасної конфліктології

Тема 1. Вступ до конфліктології

Предмет і об'єкт сучасної конфліктології.

Завдання конфліктології.

Сучасна концепція конфлікту.

Методи вивчення конфліктів.

Література: [1–8]

Тема 2. Методологія вивчення конфліктів

Еволюція поглядів на конфлікт.

Методологія вивчення конфліктної взаємодії.
Соціологічні та психологічні погляди на природу конфлікту.
Теорія позитивного функціоналізму Т. Парсонса.
Погляди К. Маркса на природу суспільних конфліктів.
Погляди Г. Зіммеля на інтегративну функцію конфліктів у суспільстві.
Соціологічний підхід М. Вебера як основа аналізу конфлікту.
Функції соціального конфлікту Л. Козера.
Теорія інституціалізації суспільства Р. Дарендорфа.

Література: [1 4; 9; 27]

Змістовний модуль II. Загальна теорія конфлікту

Тема 3. Сутність конфлікту. Класифікація конфліктів

Позитивні функції конфліктів.
Негативні функції конфліктів.
Конструктивний конфлікт.
Деструктивний конфлікт.
Критичні ситуації: конфлікт, стрес, фрустрація, криза.
Класифікація конфліктів.
Типологія конфліктів.

Література: [1–5; 20; 24; 28]

Тема 4. Структурні елементи конфлікту

Причини конфлікту. Об'єкти конфлікту.
Конфліктні ситуації. Суб'єкти конфлікту.
Конфлікти та інцидент.
Усвідомлення конфліктної ситуації.
Опоненти в конфлікті.
Противники в конфлікті.
Аналіз позицій учасників конфлікту.
Картографія конфлікту.

Література: [1–5; 14; 17; 20; 21]

Тема 5. Динаміка конфлікту

Фази розвитку конфлікту.
Схема аналізу конфліктної ситуації.
Види завершення конфліктів.
Вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.

Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
Вирішення конфлікту як зміна образу конфліктної ситуації.
Вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні.
Міжособистісна перцепція і вирішення конфліктів.
Стратегії поведінки особистості в конфлікті.
Особливості вирішення конфліктів.

Література: [1–4; 14; 17; 23 24; 25; 32]

Змістовий модуль III. Конфлікти і особистість

Тема 6. Міжособистісні конфлікти

Причини та форми прояву міжособистісного конфлікту.
Сфери виникнення міжособистісних конфліктів.
Індивідуальна психологія А. Адлера і конфлікт.
Особистісні передумови виникнення міжособистісного конфлікту.
Типологія конфліктних особистостей.
Конфліктогени спілкування.
Мотиваційний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
Когнітивний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
Діяльнісний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
Організаційний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.

Література: [1–7; 14; 15; 18; 39; 41]

Тема 7. Психологічні механізми виникнення конфліктів

Конфліктогени спілкування.
Структурний аналіз особистості за Е. Берном і конфлікти.
Поведінкові характеристики основних трансакцій.
Алгоритм трансакційного аналізу.
Батьківське програмування і конфлікт.

Література: [1–5; 9; 14; 37]

Тема 8. Внутрішньоособистісні конфлікти

Основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.

Підхід З. Фрейда до внутрішньоособистісного конфлікту.

Теорія екзистенціальної дихотомії Е. Фромма та внутрішньоособистісний конфлікт.

Класифікація внутрішньо особистісних конфліктів за К. Левіном.

Типи внутрішньоособистісних конфліктів.

Причини внутрішньо особистісного конфлікту.
Форми прояву та способи вирішення внутрішньоособистісного конфлікту.

Література: [1–5; 14; 20; 21; 27; 37 40]

Тема 9. Розвиток міжособистісних відносин у конфлікті

Динаміка відносин у міжособистісному конфлікті.
Прагматичні порушення відносин у конфлікті.
Легітимні порушення в конфлікті.
Комунікативні порушення в конфлікті.
Порушення спілкування в латентній фазі конфлікту.
Порушення спілкування в демонстративній фазі конфлікту.
Порушення спілкування в агресивній фазі конфлікту.
Порушення спілкування в батальній фазі конфлікту.
Роль емоцій у конфліктній взаємодії.
Види завершення конфліктів.
Методи діагностики конфліктної взаємодії.

Література: [1–5; 7; 17; 21; 23; 24; 28; 29; 32; 33; 40]

Змістовний модуль IV. Управління конфліктами

Тема 10. Технології управління конфліктами

Організація управління конфліктом.
Прогнозування конфліктів.
Запобігання конфліктам.
Регулювання конфліктів. Психологічні технології вирішення конфлікту.

Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.

Література: [1 4; 12; 16; 18; 19; 31 36; 42]

Тема 11. Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом

Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.

Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.
Метод мозкового штурму у вирішенні конфліктів.
Технології раціональної поведінки в конфлікті.

Література: [1–5; 11; 15; 17; 18; 30 33; 35; 36; 42]

Тема 12. Переговорний процес з урегулювання конфліктів

Зміст підготовки до переговорного процесу.

Етапи переговорного процесу.
Переговорні стилі в конфлікті.
Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів.
Стадії медіації.

Література: [1–4; 11; 15; 17; 18; 31 36; 42]

Тема 13. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм

Маніпулятивні технології у процесі переговорів.
Види маніпуляцій у переговорах.
Прості маніпуляції в переговорах. Складні маніпуляції в переговорах та ігри.
Види маніпуляцій і очікуванні реакції.
Протидія маніпулятивним технологіям.

Література: [1–4; 11; 15; 17; 18; 31 36; 40; 41]

Тема 14. Стилi поведінки в конфлікті

Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом.
Компроміс як стиль конфліктної поведінки.
Ухиляння як стиль поведінки в конфлікті.
Пристосування як стиль конфліктної поведінки.
Співробітництво як стиль поведінки в конфлікті.
Тактики конфліктної поведінки.

Література: [1–5; 10; 20; 22–25; 28; 29; 31; 32; 34; 35; 41]

Змістовний модуль V. Соціологія конфлікту

Тема 15. Суспільні конфлікти

Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти.
Конфлікти в духовній сфері суспільства. Конфлікти у сфері управління.

Література: [1–4; 27; 31; 34; 35; 38; 39; 41; 42]

Тема 16. Сімейні конфлікти

Класифікація сімейних конфліктів.
Кризові періоди розвитку сім'ї.
Запобігання та вирішення сімейних конфліктів.
Конфлікти з дітьми. Подружні конфлікти.

Література: [1–4; 27; 31; 35; 38; 39; 41; 42]

ВКАЗІВКИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Контрольна робота повинна бути оформлена за такою структурою:

- Прізвище виконавця.
- Дата виконання.
- Вступ.
- Основна частина (два-три питання з вибраної теми).
- Короткі висновки.
- Список використаної літератури.

Тему контрольної роботи студент вибирає за бажанням, узгоджуючи її з ви-кладачем.

ТЕМИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

1. Особливості конструювання формул конфліктів та інтерпретації структурних компонентів.
2. Позитивні та негативні наслідки конфліктів.
3. Особливості видів конфліктів та прогнозуючий аналіз ускладнень у вирішенні різних видів конфліктів.
4. Основні види завершення конфліктів, їх позитивні та негативні наслідки.
5. Прийоми спілкування, що сприяють зближенню і порозумінню.
6. Психологічні причини використання конфліктогенів поведінки і спілкування.
7. Психологічні особливості конфліктних типів поведінки.
8. Опис стадій і методів раціонально-інтуїтивної моделі вирішення конфліктів.
9. Психологічна готовність особистості до вирішення конфліктів з визначенням ознак і складових.
10. Психологічна готовність груп до вирішення конфліктів з визначенням ознак і складових.
11. Стили поведінки в конфліктах та вибір адекватного стилю.
12. Переговорний процес з визначенням основних складових і застосовуваних методів.
13. Конфлікти та їх місце в житті людини.
14. Особистісні передумови та чинники виникнення міжособистісних конфліктів.
15. Міжособистісний конфлікт: види і психологічні особливості.

16. Психологічні техніки вирішення міжособистісних конфліктів.
17. Вплив стилю керівництва на виникнення і подолання конфліктів.
18. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх роль і місце у становленні особистості.
19. Невротичний конфлікт: види і психологічні особливості.
20. Трудові конфлікти: види та особливості вирішення.
21. Види та динаміка внутрішньоособистісних конфліктів.
22. Психологічні особливості прогнозування і психопрофілактики міжособистісних конфліктів.
23. Психологічні чинники спілкування, що призводять до конфліктів.
24. Акцентуації поведінки особистості та конфліктні типи поведінки.
25. Психодіагностика конфліктності особистості з метою професійного підбору кадрів.
26. Стиль поведінки та особливості вибору адекватного стилю поведінки в конфліктах.
27. Психологічні умови та особливості посередництва як способу вирішення конфліктів.
28. Психологічні особливості та можливості картографії як ефективного методу вирішення конфліктів.
29. Психологічні особливості педагогічних конфліктів та способів їх подолання.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Поняття про конфлікти. Еволюція поняття.
2. Погляди на конфлікти в сучасній конфліктології.
3. Методологія вивчення конфліктної взаємодії.
4. Зовнішні та внутрішні умови виникнення конфліктів.
5. Позитивні функції конфліктів.
6. Негативні функції конфліктів.
7. Конструктивний конфлікт.
8. Деструктивний конфлікт.
9. Методи конфліктології.
10. Класифікація конфліктів.
11. Типологія конфліктів.
12. Формула конфлікту.

13. Структурні елементи конфлікту.
14. Аналіз структурних елементів конфлікту.
15. Типи внутрішньоособистісних конфліктів.
16. Підхід З. Фрейда до внутрішньоособистісного конфлікту.
17. Основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.
18. Індивідуальна психологія А. Адлера і конфлікт.
19. Причини внутрішньоособистісного конфлікту.
20. Форми прояву та способи вирішення внутрішньоособистісного конфлікту.
21. Причини та форми прояву міжособистісного конфлікту.
22. Інформаційні причини виникнення міжособистісного конфлікту.
23. Поведінкові причини виникнення міжособистісних конфліктів.
24. Причини міжособистісних конфліктів в організаціях.
25. Причини міжособистісних конфліктів в сім'ї.
26. Особистісні передумови виникнення міжособистісного конфлікту.
27. Типологія конфліктних особистостей.
28. Фази динаміки конфлікту.
29. Стили поведінки в конфліктній ситуації.
30. Образи конфліктної ситуації.
31. Аналіз конфліктної ситуації.
32. Картографія конфлікту.
33. Суб'єкти конфліктної взаємодії.
34. Посередництво в конфлікті.
35. Динаміка відносин у міжособистісному конфлікті.
36. Прагматичні порушення відносин у конфлікті.
37. Легітимні порушення в конфлікті.
38. Комунікативні порушення в конфлікті.
39. Порушення спілкування в латентній фазі конфлікту.
40. Порушення спілкування в демонстративній фазі конфлікту.
41. Порушення спілкування в агресивній фазі конфлікту.
42. Порушення спілкування в батальній фазі конфлікту.
43. Організаційний аспект управління конфліктом.
44. Технології управління конфліктом.
45. Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.
46. Переговорний процес з урегулювання конфліктів.
47. Зміст підготовки до переговорного процесу.

48. Зміст психологічної підготовки до переговорів по урегулюванню конфліктів.
49. Етапи переговорного процесу.
50. Маніпулятивні технології у процесі переговорів.
51. Види маніпуляцій у переговорах.
52. Прості та складні маніпуляції в переговорах.
53. Протидія маніпулятивним технологіям.
54. Технологія зміни образу конфлікту.
55. Конфлікти та трансактний аналіз.
56. Технологія вирішення конфліктної взаємодії з використанням трансактного аналізу.
57. Структурний аналіз особистості за Е. Берном і конфлікти.
58. Конфліктогени спілкування.
59. Мотиваційний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
60. Когнітивний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
61. Діяльнісний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
62. Організаційний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
63. Особливості вирішення конфліктів.
64. Вибір адекватного стилю поведінки в конфлікті.
65. Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.
66. Тактики конфліктної поведінки.
67. Переговорні стилі поведінки в конфлікті.
68. Вибір стратегії поведінки в конфлікті.
69. Конфлікти та критичні ситуації.
70. Міжособистісна перцепція та вирішення конфліктів.
71. Схема аналізу конфліктної ситуації.
72. Стадії розвитку конфлікту.
73. Роль емоцій в конфліктній взаємодії.
74. Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.
75. Класифікація внутрішньоособистісних конфліктів за К. Левіном.
76. Теорія екзистенціальної дихотомії Е. Фромма і внутрішньоособистісний конфлікт.
77. Батьківське програмування і конфлікт.
78. Сімейні конфлікти.
79. Управлінські конфлікти.
80. Педагогічні конфлікти.
81. Методи діагностики конфліктної взаємодії.
82. Види завершення конфліктів.
83. Компроміс як стиль конфліктної поведінки.

84. Ухиляння як стиль поведінки в конфлікті.
85. Пристосування як стиль конфліктної поведінки.
86. Співробітництво як стиль поведінки в конфлікті.
87. Вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
88. Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні.
89. Вирішення конфлікту як зміна образу конфліктної ситуації.
90. Вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. *Анциутов А. Я., Баклановский С. В.* Конфликтология в схемах и комментариях: Учеб. пособие. — СПб.: Питер, 2006. — 288 с.
2. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2005. — 464 с.
3. *Начаев В. М.* Конфликтология. Навч. посіб. — К.: Центр навч. літ., 2004. — 198 с.
4. *Ложкин Г. В., Повякель Н. И.* Практическая психология конфликта. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.
5. *Пирен М. I.* Конфликтология. — К.: МАУП, 2005. — 360 с.

Додаткова

6. *Анциутов А. Я., Шитилов А. И.* Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. — 552 с.
7. *Бандурка А. М., Друзь В. А.* Конфликтология: Учеб. пособие для вузов. — Харьков: Фортуна-Пресс, 1997. — 356 с.
8. *Беркли-Ален М.* Забытое искусство слушать. — СПб., 1997.
9. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.: Лениздат, 1992. — 400 с.
10. *Василюк Ф. В.* Психология переживания. — М.: Изд-во МГУ, 1984. — 78 с.
11. *Ващенко I. В.* Конфлікти: Сучасний план, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ. — Х.: ОВС, 2002. — 256 с.
12. *Емельянов С. М.* Практикум по конфликтологии. — СПб.: Питер, 2001. — 400 с.
13. *Журавлев В. И.* Основы педагогической конфликтологии. — М., 1995. — 183 с.
14. *Зигерт В., Ланг Л.* Руководить без конфликтов. — М.: Экономика, 1990. — 336 с.

15. *Ишмуратов А. Т.* Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. — К.: Наук. думка, 1996. — 190 с.
16. *Коломінський Н. Л.* Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект). — К.: МАУП, 2000. — 286 с.
17. *Коломінський Н. Л.* Психологія педагогічного менеджменту. — К.: МАУП, 1996. — 176 с.
18. *Конфлікти у сумісній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова.* — К.: Сфера, 1997. — 96 с.
19. *Конфликтология: Учебник / Под ред. А. С. Кармина.* — СПб.: Лань, 1999. — 442 с.
20. *Корнелиус Х., Фэйр Ш.* Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М.: Стрингер, 1992. — 212 с.
21. *Ликсон Ч.* Конфликт. Семь шагов к миру. — СПб.: Питер, 1997. — 148 с.
22. *Ложкін Г. В., Юрковський Е., Моначін І.* Практикум з конфліктології. — Тернопіль: Воля, 2005. — 168 с.
23. *Ложкін Г. В., Коць М. О., Петровська Т. В., Зубкова І. Ю.* Технології розв'язання конфліктів.
24. *Обозов Н. Н.* Психология конфликта и способы его разрешения. — Л.: Центр прикладн. психологии, 1991. — 46 с.
25. *Субботина Л. Ю.* Конфликты — Ярославль: Академия развития, 2006. — 128 с.
26. *Пирен М.* Конфлікти і управлінські ролі: соціопсихологічний аналіз. — К.: Вид-во УАДУ. 2000. — 200 с.
27. *Прикладная конфликтология: Хрестоматия / Сост. К. В. Сельченко.* — Минск: Харвест, 2003. — 624 с.
28. *Рубін Дж., Пруйт Д., Сунг Хе Ким.* Социальный конфликт:, тупик, раз-решение. - СПб.: прайм-еврознак, 2003. — 352 с.
29. *Рыбакова М. М.* Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. — М., 1991. — 126 с.
30. *Скотт Д. Г.* Конфликты. Пути их преодоления. — К.: Внешторгиздат, 1991. — 192 с.
31. *Скотт Д.* Сила ума. Описание пути к успеху в бизнесе. — К.: Внешторгиздат, 1991. — 198 с.
32. *Соснин В. А., Лунев П. А.* Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. — М.: ИП РАН, 1993. — 156 с.
33. *Сулимова Т. С.* Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. — М., 1996. — 176 с.

34. *Технології роботи організаційних психологів* / За наук. ред. Л. М. Карамушки. — К.: ІНКОС, 2005. — 366 с.
35. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или переговоры без поражения. — М.: Наука, 1990. — 156 с.
36. *Фрейд З.* Психология бессознательного. — М.: Просвещение, 1990. — 448 с.
37. *Фромм Э.* Анатомия человеческой деструктивности. — М.: Наука, 1994. — 254 с.
38. *Херсонский Б. Г., Дворяк С. В.* Психология и психопрофилактика семейных конфликтов. — К., 1991.
39. *Хорни К.* Ваши внутренние конфликты. — СПб.: Лань, 1997. — 212 с.
40. *Шейнов В. П.* Конфликты в нашей жизни и их разрешение. — Минск: Амал-фея, 1997. — 278 с.
41. *Щёкин Г. В.* Визуальная психодиагностика и ее методы. Учеб.-метод. пособие: В 2 ч. — К., 1992. — 225 с.
42. *Шостром Э.* Анти-Карнеги, или человек-манипулятор. — Минск, 1992. — 128 с.



МАУП

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Тематичний план дисципліни “Конфліктологія”	4
Зміст дисципліни “Конфліктологія”	4
Питання для самоконтролю	10
Список літератури	13



Зам. № ВКЦ-2747

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