

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

Затверджено на засіданні кафедри
менеджменту та бізнесу
Протокол № 8 від 21.01. 2016 р.

**Програма
навчальної дисципліни
"Конфліктологія"
для студентів усіх спеціальностей
усіх форм навчання**

Укладачі: доцент, к.е.н., доцент Мазоренко О. В.

Відповідальний за випуск
зав. каф. _____ Лепейко Т. І.

ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016

1. Вступ

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.

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

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

**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 методів конфліктології	Сутність поняття конфліктології, її методів. Структура сучасної конфліктології як наукової дисципліни	Знання загальної теорії конфліктів, галузі конфліктології, основних методів конфліктології	Володіння методами збирання соціальної інформації	Презентувати результати використання методів кількісної і якісної обробки даних	Відповідальність за точність і коректність використаних методів
Тема 2. Конфлікт та його природа					
Ідентифікувати наслідки, умови та привід конфлікту	Поняття конфлікту та його основні структурні характеристики	Знання технології виникнення конфлікту, його класифікації та функцій	Співвідносити причини та інших факторів конфлікту	Презентувати результати визначення причин конфлікту	Відповідальність за точність аналізу конфлікту
Тема 3. Конфліктна ситуація та інцидент					
Блокування конфліктогенів для зняття психічної і соціальної напруженості після інциденту	Сутність понять інцидент, його види. Характеристика конфліктної ситуації	Знання основних типів конфліктної ситуації та інциденту за характером їх виникнення	Розпізнавати сигнали конфлікту для усунення його виникнення	Презентувати результати визначення конфліктної ситуації та інциденту	Відповідальність за точність визначення конфліктної ситуації

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

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

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

2. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Особливості конфліктів у різних сферах та технології їх вирішення

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

1.1. 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.

1.2. 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

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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

3.1. Поняття конфліктної ситуації.

Потенційний конфлікт або конфліктна ситуація. Сигнали конфлікту.

3.2. Управління конфліктною ситуацією.

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

3.3. Основні учасники конфліктної ситуації та вирішення конфліктних ситуацій в колективі.

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

Тема 4. Особистість як суб'єкт конфлікту

4.1. 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.

4.2. Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації.

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

4.3. 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

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Раціональної 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

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Причини трудових конфліктів та їх вирішення.

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

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

7.1. Основні причини конфліктів у системі „Керівник-колектив”.

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

7.2. 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 непорозуміння, розбіжностей та об'єктивних причин конфліктів між керівником та підлеглим. Управління соціально-психологічним кліматом в колективі.

7.3. 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

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. Трудова дисципліна та етика звільнення.

Поняття трудової дисципліни. Покарання та заохочення. Етика звільнення.

Тема 9. Потенційна конфліктність у невиробничій сфері

9.1. Ділове спілкування на підприємствах невиробничої сфери.

Особливості ділового спілкування у невиробничій сфері. Чинники, що впливають на спілкування в сфері торгівлі та обслуговування. Феномен довіри.

9.2. Класифікація конфліктних ситуацій.

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

9.3. Переговорний процес як засіб урегулювання конфліктних ситуацій.

Значення переговорів у врегулюванні конфліктів у невиробничій сфері.

Тема 10. Діапазон можливих виходів із конфлікту. наслідки конфліктів

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. Наслідки конфліктів.

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

3. 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.

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	<i>Тема семінарського заняття "Теоретичні основи конфліктології":</i> 1. Теоретичні та соціально-історичні передумови виникнення конфліктології 2. Теоретико-методологічні основи конфліктології 3. Сучасні проблеми розвитку конфліктології 4. Становлення конфліктології як самостійної науки та основні етапи її розвитку. 5. Практичне значення конфліктології
Тема 7 Конфліктність в системі "Керівник-колектив" та шляхи управління нею	<i>Тема семінарського заняття "Система "Керівник-колектив" та засоби подолання конфліктів":</i> 1. Психологічні типи конфліктів в системі "Керівник-колектив" 2. Управлінсько-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	<i>Тема семінарського заняття "Засоби управління кадрами з метою запобігання конфліктів"</i> 1. Проблеми підбору, розстановки та перепідготовки кадрів у контексті конфліктології 2. Критерії оцінки фахівців, як фактори виникнення ділових конфліктів 3. Методи забезпечення безболісної адаптації членів колективу до нових вимог праці

4. 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. Особливості конфліктів у різних сферах та технології їх вирішення	<i>Завдання 1.</i> Самооцінка конфліктності
	<i>Завдання 2.</i> Застосування методів блокування конфліктогенів
	<i>Завдання 4.</i> Вибір стратегії поведінки в конфліктній ситуації
	<i>Завдання 5</i> Застосування технологій раціональної поведінки в конфлікті
	<i>Завдання 6</i> Використання техніки аналізу й оцінки ділових конфліктів як психологічна основа вироблення шляхів їх вирішення
	<i>Завдання 7</i> Застосування технології вирішення конфліктів у невиробничій сфері
	<i>Завдання 8</i> Вибір методів та підходи щодо розв'язання конфліктів
	<i>Колоквіум</i> за змістовим модулем 1 "Особливості конфліктів у різних сферах та технології їх вирішення "

5. 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.

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		
<i>Тема 1.</i> Предмет, зміст, структура та завдання навчальної дисципліни	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до <i>семінарського заняття</i> , огляд теоретичного матеріалу з теми " <i>Теоретичні основи конфліктології</i> "	Презентація результатів
<i>Тема 2.</i> Конфлікт та його природа	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання <i>індивідуального завдання</i> Аналіз та побудова карти конфліктності	Захист індивідуального завдання
<i>Тема 3.</i> Конфліктна ситуація та інцидент	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання <i>індивідуальних завдань</i> Аналіз конфліктних ситуацій та визначення формул їх виникнення	Письмова контрольна робота за темами 1 і 2. Захист індивідуального завдання
<i>Тема 4.</i> Особистість як суб'єкт конфлікту	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Виконання <i>індивідуального завдання</i> за питаннями: 1. Типологія та характеристика конфліктних особистостей 2. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації 3. Фактори вибору стратегії поведінки	Захист індивідуального завдання
<i>Тема 5.</i> Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання	Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою. Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Виконання <i>індивідуального завдання</i> Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки у конфліктах	Захист індивідуального завдання

1	2	3
<p>Тема 6. Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів</p>	<p>Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до практичного заняття, підготовка до <i>тестування</i>. Виконання <i>індивідуального завдання</i> по питанням:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Попередження та стимулювання конфліктів в організації. 2. Регулювання організаційних конфліктів. 3. Моделі вирішення організаційно-управлінських конфліктів. 	<p>Захист індивідуального завдання. Тестування</p>
<p>Тема 7. Конфліктність в системі "Керівник-колектив" та шляхи управління нею</p>	<p>Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Підготовка до <i>семінарського заняття</i> з теми "Система "Керівник-колектив". Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.</p>	<p>Презентація результатів</p>
<p>Тема 8. Кадровий менеджмент як джерело конфлікту</p>	<p>Вивчення лекційного матеріалу, підготовка до практичного заняття. Підготовка до <i>семінарського заняття</i> з теми "Засоби управління кадрами з метою запобігання конфліктів". Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою.</p>	<p>Презентація результатів</p>
<p>Тема 9. Потенційна конфліктність у не-виробничій сфері господарських рішень</p>	<p>Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до практичного заняття. Виконання <i>індивідуального завдання</i> по питанням:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Феномен довіри. 2. Методи роботи з „важкими клієнтами” 	<p>Захист індивідуального завдання</p>
<p>Тема 10. Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів</p>	<p>Пошук, підбір та огляд літературних джерел за заданою тематикою; підготовка до практичного заняття. Підготовка до колоквиуму. Підготовка ІНДЗ</p>	<p>Захист ІНДЗ</p>

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".

6. 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 навчальної 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 візуального 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
<i>Тема 5. Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання</i>	Лекція проблемного характеру з питання "Види критики, та її застосування у конфліктних ситуаціях", робота в малих групах, презентація результатів, банки візуального супроводу
<i>Тема 6. Природа конфліктів, які виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів</i>	Лекція проблемного характеру з питання "Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів", презентація результатів, банки візуального супроводу
<i>Тема 7. Конфліктність в системі "Керівник-колектив" та шляхи управління нею</i>	Міні-лекція з питання "Правила поведінки керівника у конфліктній ситуації", банки візуального супроводу
<i>Тема 8. Кадровий менеджмент як джерело конфлікту</i>	Міні-лекція з питання "Критерії оцінки фахівців, як фактори виникнення ділових конфліктів", банки візуального супроводу
<i>Тема 9. Потенційна конфліктність у не-виробничий сфері</i>	Лекція проблемного характеру з питання "Класифікація „важких клієнтів” та робота з ними", робота в малих групах, презентація результатів, банки візуального супроводу
<i>Тема 10 Діапазон можливих виходів із конфлікту. Наслідки конфліктів</i>	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
<i>Семінарські заняття: Тема: "Теоретичні основи конфліктології" "Система "Керівник-колектив" та засоби подолання конфліктів" "Засоби управління кадрами з метою запобігання конфліктів"</i>	Семінари-дискусії, презентації, банки візуального супроводу
<i>Завдання 1. Самооцінка конфліктності</i>	Робота в малих групах, мозкові атаки, метод Дельфі

Продовження табл. 7.2

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

7. Рекомендована література

7.1. 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.
3. Миронова О. М. Конфліктологія: навч. посібник / О. М. Миронова. – Харківський національний економічний університет. – Х. : ХНЕУ, 2011. – 167 с.