

Жаворонкова Г.В., Скiбiцький О.М.,
Сiвашенко Т.В., Туз О.І.

Управління конфліктами



КОНДОР

УДК 316.45.6
ББК 66.033.141
С У681

Рекомендовано МНОУ Лист № 1.4/18 – Г – 2293 від 31.10.08р.

Жаворонкова Г. В., Скібіцький О. М., Сівашенко Т. В., Туз О. І.
С У681 **Управління конфліктами: Навчальний посібник.** / – К.: Кондор
2011. – 172 с.

Рецензенти:

М. Д. Виноградарський, доктор екон. наук, професор, академік Академії економічних наук, завідувач кафедри економіки і маркетингу Київського університету туризму, економіки і права.

С. І. Попович, канд. істор. наук, доцент, Перший проректор Київського інституту туризму Федерації профспілок України.

ISBN 978-966-351-318-8

Викладено сутність і значення управління конфліктами та стресами в антикризовому управлінні підприємствами, зроблено історичний екскурс у конфліктологію, розкрито загальне поняття конфліктної ситуації та конфлікту, розкриті типи та види конфліктів, об'єктивні передумови та причини конфліктних ситуацій, методи подолання конфліктів, соціально-психологічний клімат у трудовому колективі, система соціально-психологічних методів управління конфліктами.

Текст лекцій призначений для студентів усіх спеціальностей економіко-підприємницького напрямку, у навчальних планах, де передбачено вивчення дисципліна: «Стратегічний менеджмент», «Антикризове управління підприємством», «Менеджмент організацій», «Конфліктологія», та для поглиблення знань з теми «Управління конфліктами та стресами», яка входить до дисципліни «Основи менеджменту».

ББК 66.033.141.

ISBN 978-966-351-318-8

© Жаворонкова Г. В., Скібіцький О. М.,
Сівашенко Т. В., Туз О. І.: 2011
© Кондор, 2011

ЗМІСТ

ВСТУП	5
Тема 1. ІСТОРИЧНИЙ ЕКСКУРС У КОНФЛІКТОЛОГІЮ	10
1.1 Первісні уявлення щодо конфліктної проблематики	10
1.2 Діалектичне вчення про суперечність і конфлікт Карла Маркса	11
1.3 Конфліктний функціоналізм Георга Зіммеля.....	13
1.4 Діалектична теорія конфлікту Ральфа Дарендорфа.....	16
1.5 Конфліктний функціоналізм Люїса Козера.....	18
1.6 Теорія П'єра ван ден Берга і Джона Тернера.....	24
1.7 Сучасна конфліктологія та її парадигми	27
Тема 2. ЗАГАЛЬНЕ ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ ТА КОНФЛІКТУ	34
2.1 Поняття конфлікту.....	34
2.2 Модель процесу конфлікту	35
2.3 Організаційний конфлікт	38
2.4 Типологія конфліктів.....	40
2.5 Наслідки конфлікту	44
Тема 3. ТИПИ ТА ВИДИ КОНФЛІКТІВ	46
3.1 Конфлікти цінностей	46
3.2 Типи конфлікту залежно від особливостей конфліктуючих сторін	48
3.3 Цільові конфлікти між учасниками корпоративних відносин.....	51
Тема 4. ОБ'ЄКТИВНІ ПЕРЕДУМОВИ ТА ПРИЧИНИ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ	55
4.1 Організаційні передумови виникнення конфліктних ситуацій.....	55
4.2 Основні причини виникнення організаційних конфліктів.....	56
4.3 Причини конструктивних і деструктивних конфліктів.....	60
Тема 5. МЕТОДИ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ	61
5.1 Виявлення конфліктних рис працівників	61
5.2 Аналіз детермінант конфлікту.....	63

5.3	Способи управління конфліктною ситуацією	65
5.4	Методика вирішення конфлікту через вирішення проблем	68
5.5	Способи вирішення організаційних конфліктів	72
5.6	Стратегії вирішення конфліктних ситуацій	77
Тема 6. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ У		
ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ.....		
6.1	Формування оптимального соціально-психологічного клімату	87
6.2	Методи регуляції соціально-психологічного клімату у сфері управління	96
6.3	Міжособистісні конфлікти і психологічний клімат у колективі	99
Тема 7. СИСТЕМА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ		
МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ		
7.1	Умови успішності та напрямки використання соціально- психологічних методів управління конфліктами	104
7.2	Методи попередження та загладжування наслідків конфліктів	109
7.3	Динаміка соціальних конфліктів	111
7.4	Види й форми протікання конфліктів на підприємстві	121
Тема 8. ПРОВЕДЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ЗМІН		
ЯК ПРИЧИНА КОНФЛІКТІВ І ЗАСІБ ЇХ ПОДОЛАННЯ		
8.1	Природа та цілі організаційних змін	129
8.2	Передумови та чинники успішного проведення організаційних змін	135
8.3	Використання працівників в управлінні для впровадження змін	137
8.4	Індивідуальний та груповий опір змінам	139
8.5	Переборення опору змінами	146
ВИСНОВКИ		161
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....		169