

Теми для підготовки

Тема 1. Сутність конфлікту і його природа

Класифікація конфліктів за різними ознаками.

Тема 2 Поняття структури конфлікту.

Основні елементи структури конфлікту, їх характеристика. Предмет та об'єкт конфлікту. Основні учасники конфлікту, групи підтримки, другорядні учасники конфлікту. Типова та ускладнені структури конфлікту. Внутрішні та зовнішні елементи конфлікту.

Тема 3. Динаміка конфлікту

Конфлікт його стадії: динаміка конфліктів. Основні періоди та етапи конфлікту, їх загальна характеристика. Латентний період конфлікту, відкритий період конфлікту, постконфліктний період. Ескалація конфлікту як основний етап конфлікту

Тема 4. Стратегії та тактики участі в конфлікті

Модель Томаса-Кілмена для відображення основних стратегій участі в конфлікті. Основні стратегії участі в конфлікті та їх характеристики. Основні тактики участі в конфлікті та їх характеристики.

Тема 5. Конфліктогени як причини виникнення міжособистісних конфліктів

Поняття «конфліктогену», його типи. Ескалація конфліктогенів. Механізм виникнення конфліктогенів на підставі ескалації. Правила взаємодії з конфліктогенами.

Тема 6. Природа конфліктів у трудовому колективі

Характеристика типів конфліктів у трудовому колективі. Соціальне партнерство, зміцнення інституціональних стосунків. Причини конфліктів між керівником і підлеглими. Умови й способи попередження конфліктів «по вертикалі». Вирішення конфліктів між керівником і підлеглими.

Тема 7. Управлінські конфлікти

Системний підхід до управління. Основні типи суперечностей у системі управління. Аналіз конкурентного середовища, наявність компаній-монополістів або таких, що займають домінуючу позицію в галузі та на ринку. Сегментація (розподіл) ринку між конкурентами підприємства. Аналіз сильних і слабких сторін підприємства та конкурентів. SWOT -аналіз.

Тема 7. Юридичні конфлікти

Поняття юридичного конфлікту. Об'єкт юридичного конфлікту. Предмет юридичного конфлікту. Причини юридичних конфліктів.

Об'єктивна та суб'єктивна сторони юридичного конфлікту. Типологія юридичних конфліктів. Помилкові юридичні конфлікти. Динаміка юридичних конфліктів. Стадії розвитку динаміки юридичного конфлікту.

Урегулювання юридичних конфліктів. Засоби вирішення юридичного конфлікту.

Тема 8. Управління конфліктами

Зміст управління конфліктами. Прогнозування, попередження, регулювання, розв'язання конфлікту. Підходи до управління конфліктами. Структурний підхід до управління конфліктами. Динамічний підхід до управління конфліктами. Генетичний (причинно-наслідковий) підхід до управління конфліктами. Інноваційний підхід до управління конфліктами.

Тема 9. Переговори як метод урегулювання та вирішення конфліктів

Сутність переговорів. Переговорний процес та його стадії. Основні стратегії переговорів у вирішенні конфліктів. Позиція сторін у переговорах та зона компромісних пропозицій. Тактика ведення переговорів. Контртактики ведення переговорів. Закріплення результатів переговорів. Засоби підвищення задоволення результатами переговорів другої сторони.

Тема 10. Посередництво (медіація) в регулюванні конфліктів

Сутність медіації. Медіації як одна з форм вирішення конфліктів. Роль медіаторів. Принципи медіації. Посередництво та головні умови досягнення успіху. Процес медіації. Техніка медіації. Результативність участі медіатора у врегулюванні конфлікту, тактики взаємодії третьої сторони з опонентами при врегулюванні конфлікту: вислуховування по черзі, угода, човникова дипломатія, тиск на одного з опонентів, директивний вплив.