
	<p style="text-align: center;"> <b>МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ          УКРАЇНИ</b>  <b>ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ          НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ          УНІВЕРСИТЕТ</b>          Кафедра економіки, менеджменту та          комерційної діяльності  <b>СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ          ДИСЦИПЛІНИ</b> </p>	
---	---	---

<b>Назва курсу</b>	<b>Конфліктологія</b>
<b>Викладачі</b>	<p>Липчанський Володимир Олександрович, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності</p> <p>Тушевська Тетяна Володимирівна, асистент кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності</p>
<b>Рівень вищої освіти, галузь знань, спеціальність, освітня програма</b>	<p>Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)</p> <p>Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»</p> <p>Спеціальність: 073 «Менеджмент»</p> <p>Освітньо-професійна програма: «Менеджмент»</p>
<b>Контактний телефон</b>	<p>067 975-51-35 (Липчанський В.О)</p> <p>050 132-10-33 (Тушевська Т.В)</p>
<b>Е-mail</b>	<p><a href="mailto:lindervlad92@gmail.com">lindervlad92@gmail.com</a></p> <p><a href="mailto:tushevskayatv@gmail.com">tushevskayatv@gmail.com</a></p>
<b>Обсяг та ознаки дисципліни</b>	<p>Обов'язкова дисципліна загальної підготовки, змістових модулів – 2.</p> <p>Форма контролю: залік</p> <p>Загальна кількість кредитів – 4, годин – 120, у т.ч. лекції – 36 годин, практичні заняття – 18 годин, самостійна робота – 66 години.</p> <p>Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online).</p> <p>Мова викладання: українська</p> <p>Рік викладання: 2023-2024 н.р.</p>
<b>Консультації</b>	<p>Консультації проводяться відповідно до Графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі <a href="http://moodle.kntu.kr.ua">moodle.kntu.kr.ua</a>; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Telegram за домовленістю.</p>
<b>Пререквізити</b>	<p>Враховуючи послідовність накопичення знань та інформації, дисципліна потребує знань та вмінь, отриманих після опанування курсів «Етика та культура бізнесу», «Управлінські комунікації та соціальна відповідальність», «Психологія управління», «Управління та мотивування персоналу».</p>

## **1. Мета і завдання дисципліни**

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія» є формування системи навичок та вмінь щодо ефективного управління конфліктними ситуаціями в сучасних умовах господарювання, накопичення у здобувачів комунікаційного безконфліктного досвіду спілкування, що сприяє розвитку креативних здібностей здобувачів та спонукає до самореалізації фахівців, активізує пізнавальні інтереси, та евристичні здібності, які є визначальними для формування професійної майстерності та конкурентоздатності сучасного фахівця в галузі управління.

**Завданнями** вивчення дисципліни є: переводити досвід спілкування на рівень теоретичного осмислення, спираючись на отримані знання; поєднувати теоретичні та практичні аспекти отриманих знань з конфліктології; розвинення навичок ефективного безконфліктного керівництва; засвоєння основних методик проведення переговорів з метою вирішення конфліктних ситуацій в організації; застосування отриманих знань в професійній діяльності фахівців, зокрема у процесі організації ефективної комунікації, попереджені та успішного вирішення конфліктів задля формуванні власної управлінської стратегії спілкування.

## **2. Результати навчання**

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати

### **Загальні компетентності**

#### **Загальні компетентності**

ЗК 13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

#### **Спеціальні компетентності**

СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

СК 6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми;

СК 8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

СК 13. Розуміти принципи і норми права та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

### **Програмні результати навчання**

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

### 3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення.

При організації освітнього процесу в Центральнотукаїнському національному технічному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу; Положення про організацію вивчення вибіркового навчального дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО; Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ.

### 4. Програма навчальної дисципліни

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	Завдання
1	2	3	4
<b>Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту</b>			
1	<b>Тема 1. Конфліктологія як наука.</b> Конфліктологія як наука. Об'єкт і предмет конфліктології. Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Зв'язок дисципліни з іншими науками.	7	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал 2. Розглянути напрями дослідження конфліктології: 2.1. Філософсько-соціальний аспект конфліктології 2.2. Організаційно-соціологічний аспект конфліктології. 2.3. Індивідуально-психологічний аспект конфліктології.
2	<b>Тема 2. Історія розвитку конфліктології</b> Накопичення знань про конфлікти (Стародавній світ, Середньовіччя, епоха Відродження). Становлення конфліктології як науки (Новий час, ХІХ – початок ХХ ст.). Сучасні концепції конфліктів (Л. Козер, Р. Дарендорф, К.Боулдінг).	9	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Підготувати реферати на тему: 2.1. Історія вивчення конфлікту в період Античності. 2.2. Погляди на конфлікт мислителів Середніх віків. 2.3. Роздуми щодо виникнення конфліктів: Новий час. 2.4. Підходи до визначення конфлікту кінця ХІХ – початку ХХ ст. 2.5. Виникнення конфліктології та конфлікт-менеджменту як наук
3	<b>Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен</b> Конфлікт як складне соціальне явище. Структурна модель конфлікту. Функціональні і дисфункціональні наслідки конфлікту. Класифікація конфліктів за різними ознаками.	12	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал 2. Розглянути на конкретних прикладах структурну модель конфлікту: виокремити сторони, предмет, об'єкт, образ конфліктної ситуації та мотиви конфлікту, а також позиції конфлікуючих сторін. 3. Дискусія на тему: «Позитивні наслідки конфліктів» 4. Вирішення ситуаційних задач
4	<b>Тема 4. Конфліктна ситуація та інцидент</b> Поняття конфліктної ситуації. Потенціал напруження. Поняття інциденту. Поняття та типологія конфліктогенів. Управління конфліктною ситуацією. Основні учасники конфліктної ситуації та вирішення конфліктних ситуацій у колективі	9	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал 2. Розглянути на конкретних прикладах вплив та реакцію суб'єктів конфлікту на конфліктогени. 3. Написати есе на обрану тему: «Роль тригерів у ескалації конфліктної ситуації»

			або «Особова толерантність – що це?»
5	<b>Тема 5. Психологія конфлікту</b> Психологічна структура особистості. Індивідуально-психологічні особливості суб'єктів конфліктів. Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації. Особливості сприйняття конфліктної ситуації. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі. Соціометрія.	11	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Розглянути наступні питання: 2.1. Теорії поведінки особистості у конфліктній взаємодії (К.-Г. Юнг, К.Р. Роджерс, Е. Берн). 2.2. Когнітивні і емоційні аспекти конфліктів: психологічні бар'єри; комплекси неповноцінності; самоствердження; амбітність. 2.3. Конфлікти і агресія. 2.4. Фрустрація. 2.5. Криза. 2.6. Стрес. 2.7. Взаємозв'язок внутрішньоособових і міжособистісних конфліктів. 3. Обговорити техніки самоконтролю емоцій.
6	<b>Тема 6. Динаміка і механізми конфлікту</b> Причини виникнення конфліктів. Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»). Динамічна модель конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Дискусія на тему: «Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання». 3. Вирішення ситуаційних задач 4. Проходження рубіжного тестування
<b>Змістовий модуль 2. Управління конфліктами</b>			
7	<b>Тема 7. Процес управління конфліктами</b> Сутність управління конфліктом і його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Процес діагностики конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом.	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Проведення картографічного аналізу конфлікту. 3. Обговорення на тему: «Управлінське рішення в конфліктних ситуаціях». 4. Вирішення ситуаційних задач.
8	<b>Тема 8. Методи та форми управління конфліктами</b> Принципи і методи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами	9	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Проведення ділової гри «Стили конфліктної поведінки». 3. Обґрунтувати умови та необхідність застосування таких стилів конфліктної поведінки, як поступка, компроміс, консенсус, ухиляння та співробітництво.
9	<b>Тема 9. Попередження і регулювання конфліктів.</b> Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота. Процес узгодження очікувань в організації. Підтримка співробітництва. Соціально-трудова конфлікти: форми протікання та методи подолання.	12	1. Розглянути поняття «компетенція» та співвіднести його із конфліктністю. 2. Підготувати реферати на теми: 2.1. Управління компетенцією працівників. 2.2. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту. 2.3. Управління внутрішньоособистісним конфліктом. 2.4. Соціальне партнерство, як спосіб попередження трудових конфліктів 3. Написання есе на тему: «Чи є страйк способом вирішення проблеми»
10	<b>Тема 10. Стратегія розв'язання конфліктів.</b> Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт). Переговори як універсальний спосіб	10	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Розгляд технологій, стратегій та тактик в переговорному процесі.

	розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів. Медіація в переговорному процесі.		3. Дискусія на тему «Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі» 4. Вирішення ситуаційних задач.
11	<b>Тема 11. Роль керівника в управлінні конфліктами.</b> Керівник як суб'єкт конфлікту. Основні причини конфліктів у системі «Керівник – колектив». Керівник – посередник у конфлікті. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів. Конфліктність під час упровадження інновацій.	12	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Визначити взаємозв'язок між стилями керівництва менеджера та ймовірності виникнення конфліктів. 3. Сформувати рекомендації керівникам та підлеглим щодо вирішення конфліктних ситуацій у системі «Керівник-колектив».
12	<b>Тема 12. Сфери розгортання конфліктів</b> Рольові конфлікти. Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Військові конфлікти. Конфлікти духовної сфери. Глобальні і регіональні конфлікти. Конфлікти в сім'ї. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти. Юридичний конфлікт. Міжетнічні конфлікти.	9	1. Самостійно опрацювати теоретичний матеріал. 2. Обговорення питання «Особливості сексуального насилля в умовах конфлікту» 3. Проходження рубіжного тестування
	Разом	120	

### 5. Система оцінювання та вимоги

Протягом семестру здобувач вищої освіти може отримати максимум 100 балів, у тому числі: перший рубіжний контроль – 50 балів, другий рубіжний контроль – 50 балів. По поточному контролю здобувач може набрати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, тестування, презентації індивідуальних завдань, вирішення практичних задач та кейсів. Більш детальний розподіл балів відображено в курсі на платформі Moodle (<https://moodle.kntu.kr.ua/course/view.php?id=812#section-0>).

Критерії оцінки заліку:

- «зараховано» – здобувач вищої освіти має стійкі знання про основні поняття дисципліни, може сформулювати взаємозв'язки між поняттями.

- «не зараховано» – здобувач вищої освіти має значні пропуски в знаннях, не може сформулювати взаємозв'язку між поняттями, що вивчаються в курсі, не має уявлення про більшість основних понять дисципліни, що вивчається.

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
		для заліку
90 – 100	<b>A</b>	зараховано
82-89	<b>B</b>	
74-81	<b>C</b>	
64-73	<b>D</b>	
60-63	<b>E</b>	
35-59	<b>FX</b>	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## 6. Рекомендовані джерела інформації:

### Основні

1. Барабанов І.В., Андрєєва Т.Є., Гетьман О.О. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія. Харків : ФОП Панов А.М., 2019. 204 с.
2. Боковець В. В., Соколовська В. В. Управління конфліктними ситуаціями в роботі з персоналом. *Ефективна економіка*. 2020. № 10. – URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8244> (дата звернення: 25.07.2023).
3. Менеджмент соціальних конфліктів : методичні рекомендації [О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко, О. Г. Цукур] / за наук. ред. І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 77 с.
4. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
5. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни здобувачами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с.
6. Managing Conflict and Negotiation. SAGE publishing : веб-сайт. URL: [https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/58510\\_Nahavandi\\_Chapter\\_11\\_proof.pdf](https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/58510_Nahavandi_Chapter_11_proof.pdf) (дата звернення: 25.07.2023).
7. McConnon Shay & Margaret (2008). Conflict management in the workplace.
8. Zartman I William. (2008). Negotiation and Conflict Management Essays on theory and practice. 300 p.

### Допоміжна

1. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник / О.А. Васильєва. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с.
2. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.
3. Менеджмент соціальних конфліктів: методичні рекомендації [О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко, О. Г. Цукур] / за наук. ред. І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 77 с
4. HR-менеджмент : навч. посіб. / І. М. Сочинська-Сибірцева, А. О. Доренська, Т. В. Тушевська ; М-во освіти і науки України, Центральноукраїн. нац. техн. ун-т. – Кропивницький : ЦНТУ, 2022. 278 с.

5. Психологія стресу та стресових розладів : навч. посіб. / О. Ю. Овчаренко. К. : Університет «Україна», 2023. 266 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Бюро примирення Ірини Калінської. URL: [www.lawhelper.com.ua](http://www.lawhelper.com.ua)
2. Вирішення конфліктів в Україні та закордоном (Український центр порозуміння). URL: [www.commonground.org.ua](http://www.commonground.org.ua)
3. Законодавство України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws>
4. Інтернет-портал для управлінців. URL: [www.Management.com.ua](http://www.Management.com.ua)
5. Національна служба посередництва і примирення. URL: [www.nspp.gov.ua](http://www.nspp.gov.ua)
6. Портал управління змінами. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/>
7. Психологічний захист та його механізм. URL: [www.horting.org.ua/note/1455](http://www.horting.org.ua/note/1455)
8. Сайт наукової бібліотеки «Буковина». URL: <http://buklib.net>
9. Сайт Національної бібліотеки імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
10. Український центр медіації. URL: [www.kmbs.ua/storage/files/\\_brochure.pdf](http://www.kmbs.ua/storage/files/_brochure.pdf)
11. Українські підручники он-лайн. URL: <http://pidruchniki.ws>
12. International Security and Partnership Center, Центр міжнародної безпеки та партнерства. URL: [www.ispc.org.ua](http://www.ispc.org.ua)

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри ЕМ та КД, Протокол №1 від «28» серпня 2023 р.