

## СИЛАБУС

### навчальної дисципліни «Конфліктологія»

Спеціальність	073 «Менеджмент»
Освітня програма	Бізнес-адміністрування
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Статус навчальної дисципліни	вибіркова
Код навчальної дисципліни відповідно до освітньо-професійної програми	ВК 1.6
Семестр вивчення	10-й семестр
Кількість кредитів ЄКТС / годин	4 / 120
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції - 16 год.
	Практичні, семінарські заняття - 16 год.
	Самостійна робота - 88 год.
Вид індивідуального завдання	Ситуаційні завдання, електронна презентація до доповіді, реферату
Форма підсумкового контролю	залік
Кафедра (назва, № кабінету, контактний телефон, e-mail)	Кафедра Менеджменту і адміністрування
Викладач /і:	Чудаєва Ія Борисівна, д.е.н., професор
Контактна інформація викладача/ів:	chudaeva@suem.edu.ua
Дні занять	Згідно з розкладом
Консультації	Очні консультації: згідно з графіком Дистанційні: електронна пошта, групи у Вайбері, Телеграмі
<b>Анотація навчальної дисципліни</b>	
Навчальна дисципліна зорієнтована на вивчення теоретичних та прикладних аспектів конфліктів в організаційному середовищі. Студенти отримають знання про причини виникнення конфліктів, їхні типи, методи управління та вирішення. В рамках курсу розглядаються стратегії переговорів, а також практичні прийоми розв'язання конфліктних ситуацій у командній та корпоративній діяльності. Досліджуються психологічні та соціальні аспекти конфліктів з метою формування навичок ефективного керування в конфліктних ситуаціях в організаціях.	
<b>Мета навчальної дисципліни:</b>	
формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, вироблення вмінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.	
<b>Мета орієнтована на формування у студентів таких компетентностей:</b>	
ЗК1. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні; ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо;	

<p>ЗК9. Здатність створювати колектив, регулювати поведінку в колективі, підтримувати виконавську дисципліну, розв'язувати конфлікти;</p> <p>СК6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми;</p> <p>СК16. Здатність регулювати внутрішньокорпоративні відносини, нейтралізувати конфліктні ситуації, пов'язані з протиріччями інтересів акціонерів, керівників, посадових осіб, виконавців; використовувати відповідні структурні та особистісні методи управління конфліктами;</p>
<p align="center"><b>Програмні результати навчання (відповідно до освітньо-професійної програми)</b></p>
<p>ПРН 6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;</p> <p>ПРН 7. Організувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;</p> <p>ПРН 9. Вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами;</p> <p>ПРН 10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач;</p> <p>ПРН 11. Забезпечувати особистий професійний розвиток та планування власного часу.</p>
<p align="center"><b>Очікувані результати навчання</b></p>
<p>Розуміти сучасні наукові підходи до визначення сутності конфліктології як науки і мистецтва подолання конфліктів;</p> <p>Засвоїти основні правила безконфліктного спілкування;</p> <p>Засвоїти способи вирішення конфліктних ситуацій;</p> <p>Визначати найефективніші методи діагностики і попередження конфліктів;</p> <p>Використовувати сучасні технології попередження й зняття стресу в конфліктних ситуаціях. аналізувати причини виникнення конфліктів;</p> <p>Управляти конфліктними ситуаціями на основі системного розуміння природи й змісту конфлікту;</p> <p>Визначати значимі потреби учасників конфліктної ситуації;</p> <p>Визначати чинники впливу на перебіг різних типів конфліктів;</p> <p>Розрізняти етапи розгортання конфлікту;</p> <p>Попереджати й регулювати розвиток конфлікту;</p> <p>Здійснювати аналіз причин кризових ситуацій і визначати заходи для їх подолання;</p> <p>Контролювати й програмувати емоційний стан у стресових ситуаціях.</p>
<p align="center"><b>Зміст навчальної дисципліни:</b></p>
<p align="center"><i>Змістовий модуль 1. Конфлікти та механізми їх виникнення.</i></p> <p><i>Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни</i></p> <p>Конфліктологія як наука. Об'єкт конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів. Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.</p> <p><i>Тема 2. Сутність конфлікту та його структура</i></p> <p>Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації та їх види. Інцидент. Суб'єкти і об'єкти конфлікту. Ознаки і предмет конфлікту. Загальна формула конфлікту. Структурна модель конфлікту. Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту. Функції конфліктів. Функціональний і дисфункціональний конфлікт.</p>

### *Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення*

Класифікація конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти («плюс-плюс», «плюс-мінус» «мінус-мінус», рольові) та їх особливості. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою. Відкриті і закриті конфлікти. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні і безоб'єктні конфлікти. Конфлікти когнітивні і конфлікти інтересів. Закриті і відкриті конфлікти. Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні). Загальні та часткові причини конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.

### *Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення*

Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання. Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»). Конфліктогени та їх класифікація. Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії («Малюк», «Батько», «Дорослий»). Алгоритм трансактного аналізу.

### *Змістовий модуль 2. Управління конфліктами.*

### *Тема 5. Процес управління конфліктами*

Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту. Зміст процесу управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання). Технології регулювання конфліктами (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Модель прийняття науково-обґрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом.

### *Тема 6. Методи та форми управління конфліктами*

Передумови і принципи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стилі) вирішення конфліктів (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса – Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами. Персональні методи управління конфліктами. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.

### *Тема 7. Профілактика конфліктів в організації*

Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки до управління і прийняття стратегічних рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота. Управління компетенцією працівників. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту. Процес узгодження очікувань в організації.

### *Тема 8. Психологія особистості в конфлікті*

Теорія потреб особистості. Модель мотиваційної поведінки людини в конфлікті. Психологічна структура особистості (спрямованість, можливості, характер, темперамент, «Я-образ»). Природні властивості особистості. Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент і його типи. «Я-образ» («Я-концепція»). Теорія соціальних ролей (ролі: міжособистісні, внутрішньогрупові, індивідуальні, офіційні, стихійні). Поведінка індивіда в умовах конкуренції.

### *Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації*

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Групові норми. Колектив, його функції та ознаки. Види колективів (первинні, вторинні, тимчасові, постійні, формальні, неформальні). Стадії формування колективу. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах. Групова одностайність. Рольова поведінка особистості в групі. Конформізм і його види. Процес формування нового колективу. Влада. Авторитет. Соціально-психологічний клімат (СПК) колективу та його характеристики. Згуртованість колективу. Груповий егоїзм. Методи

визначення СПК. Двофакторна модель оцінювання СПК за Б. Такменом. Оцінювання СПК за кліматичним кругом. Соціометрична процедура. Методика кількісного оцінювання СПК.

#### Тема 10. Соціологія конфлікту

Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та їх види. Війна як найбільш гострий соціальний конфлікт. Основні шляхи розв'язання соціальних конфліктів. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Конфлікти духовної сфери. Конфлікти в організації. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів. Методика оцінки конфліктності організації на основі визначення інтегрального показника соціальної напруженості. Конфлікти в сім'ї. Особливості і передумови сімейних конфліктів. Класифікація сімейних конфліктів. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти. Підходи щодо запобігання і розв'язання сімейних конфліктів. Конфлікти у сфері управління. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація). Передумови конфліктного процесу в управлінні виробництвом. Типи конфліктів у сфері управління. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління (оптимізація управлінської структури і наукової організації праці; дотримання принципів гласності, демократизму, соціальної справедливості; правильний підбір і розстановка кадрів).

#### Методи викладання, навчання:

Проблемні лекції.

Практичні заняття: публічне обговорення питань тем курсу, виконання практичних завдань, мультимедійна презентація, методи контролю і самоконтролю.

Виконання індивідуальних завдань (ІНДЗ): електронна презентація на обрану тему наукової доповіді.

#### Форми контролю успішності навчання:

Контрольні заходи з перевірки успішності засвоєння навчального матеріалу з дисципліни включають: поточний контроль, виконання індивідуальних навчально-дослідних занять (ІНДЗ), підсумковий контроль.

*Поточний контроль* має на меті перевірку виконання завдань як аудиторної, так і самостійної роботи студентів та може проводитися в таких формах:

- перевірка підготовлених виступів, доповідей з тематики лекційних занять;
- усне опитування або письмовий експрес-контроль на практичних заняттях;
- перевірка виконання завдань СРС.

Контроль виконання *ІНДЗ* здійснюється у формі перевірки практичних завдань, наукової доповіді на обрану тему з електронною презентацією.

Формою *підсумкового контролю* з навчальної дисципліни є *залік*.

Семестровий залік – вид підсумкового контролю засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни за семестр, що проводиться в період екзаменаційної сесії.

Форма проведення семестрового заліку – електронне тестування. При проведенні *підсумкового контролю* у формі електронного тестування використовується набір тестових завдань, які містяться в бібліотеці електронних курсів системи дистанційного навчання СУРА для перевірки знань студентів.

#### Рекомендована література:

1. Герасімова, Н. Є. Конфліктологія : практикум / Н. Є. Герасімова. Черкаси : Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. 92 с.
2. Гірник, А. М. Основи конфліктології : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. М. Гірник. - К. : Києво-Могилянська академія, 2010. - 222 с.
3. Джелалі, В. О. Психологія вирішення конфліктів [Текст] : навч. посіб. / В. О. Джелалі. - К. : Р.И.Ф., 2006. - 319 с.
4. Долинська, Л. В. Психологія конфлікту : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. К. : Каравела, 2010. 304 с.

5. Дуткевич, Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Т. В. Дуткевич. - К. : Центр навчальної літератури, 2005. - 456 с.
6. Смеляненко Л. М. Конфліктологія : навч. пос. / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. К. : КНЕУ, 2005. 315 с.
7. Єременко Л. В., Ісакова О. І. Конфліктологія: посібник для самостійної роботи студентів / Л. В. Єременко, О.І. Ісакова. Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2020. 266 с.
8. Конфліктологія : підручник для студентів вищих навчальних закладів / [Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Остова та ін.]; за ред. проф. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. Харків : Право, 2002. 256 с.
9. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. X. : Право, 2012. 128 с. URL: [http://library.nlu.edu.ua/POLN\\_TEXT/POSIBNIKI\\_2012/Konfliktologiy\\_2012.pdf](http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pdf).
10. Кутуєв, П. В. Конфліктологія: соціологічна перспектива : навч.посіб. Київ : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова 2014. 226 с. URL: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/18508?mode=full>.
11. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с. URL: <http://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/11447/1/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D0%B9%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%A2.%20%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%25D.pdf>.
12. Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант) : навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 198 с.
13. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. пос. К. : ЦУЛ, 2007. 160 с.
14. Примуш, М. В. Конфліктологія: навч. посібник для вчз / М. В. Примуш ; М-во освіти і науки України. - К. : Професіонал, 2006. - 282 с.
15. Скібіцька, Л. І. Конфліктологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л. І. Скібіцька. - К. : Кондор, 2011. 383 с.

**Система оцінювання результатів навчання:**

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною системою. Підсумкова оцінка (залік) виставляється на підставі суми накопичених балів студентом, отриманих у ході поточного контролю, виконання індивідуального завдання.

**Схема розподілу балів:**

70 балів (поточний контроль)	30 балів (контроль виконання індивідуального завдання)
---------------------------------	---

**Мінімальний пороговий рівень з кожного виду контролю:**

45 балів (поточний контроль)	15 балів (контроль виконання індивідуального завдання)
---------------------------------	---

Накопичування балів з навчальної дисципліни під час *поточного* контролю відбувається під час оцінювання таких видів робіт:

- 1) участь у дискусіях, тренінгах, доповіді (презентації), виступи на практичних заняттях;
- 2) виконання ситуаційних індивідуальних завдань;
- 3) усне опитування;
- 4) електронне тестування;
- 5) виконання завдань самостійної роботи;
- 6) участь в наукових конференціях за тематикою курсу.

Загальна семестрова оцінка за 100-бальною шкалою переводиться у національну шкалу відповідно до таблиці

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Шкала ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи)	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Критерії і порядок оцінювання навчальних досягнень здобувачів під час усіх видів контролю здійснюється відповідно до затверджено в університеті «Положення про критерії та порядок оцінювання навчальних досягнень з навчальних дисциплін здобувачів вищої освіти» (URL : <https://www.suem.edu.ua/normatyvni-dokumeny>).

#### **Політика курсу:**

##### ***Політика дотримання академічної доброчесності***

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування.

За порушення академічної доброчесності студенти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми.

##### ***Комунікаційна політика***

Студенти повинні мати активовану університетську пошту.

Обов'язком студента є перегляд новин на Телеграм-каналі.

Протягом тижнів самостійної роботи обов'язком студента є робота з дистанційним курсом «Конфліктологія».

##### ***Політика щодо пропусків занять***

Студенти мають відвідувати лекційні й практичні заняття. Відсутність студента на занятті може бути виправдана поважною причиною. Поважними причинами відсутності вважаються: хвороба, участь у Всеукраїнській студентській олімпіаді, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт чи будь-якому іншому заході, який можна віднести до заходів, що сприяють розвитку студентів і поліпшенню іміджу університету (факультету).

##### ***Політика щодо виконання навчальних завдань пізніше встановленого терміну***

Студенти мають виконувати всі навчальні завдання у встановлені терміни. Студент, який не виконав ту чи іншу кількість навчальних завдань вчасно й хоче надолужити прогаяне, може звернутися по допомогу до викладача.

##### ***Політика щодо оскарження оцінювання***

Якщо студент не згоден з оцінюванням його знань він може оскаржити виставлену викладачем оцінку у встановленому порядку.

##### ***Бонуси***

Студенти, які регулярно відвідували лекції (мають не більше двох пропусків без поважних

причин) та мають написаний конспект лекцій отримують додатково 2 бали до результатів оцінювання до підсумкової оцінки.

Силабус затверджено на засіданні кафедри менеджменту і адміністрування,  
протокол від «04» 09 2023 р., № 19.