

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ**  
**УНІВЕРСИТЕТ**

Економічний факультет

Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності

# **КОНФЛІКТОЛОГІЯ**

Методичні вказівки до вивчення дисципліни для здобувачів вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент» ОПП: «Менеджмент»

Затверджено на засіданні кафедри  
«Економіка, менеджмент та  
комерційна діяльність»,  
Протокол № 1 від 28.08.2023 р.

**Кропивницький – 2023**

Конфліктологія : метод. вказ. до вивч. дисц. для здобув. ВО за спеціальністю 073 «Менеджмент» ОПП «Менеджмент» / Уклад. В.О. Липчанський, Т. В. Тушевська – Кропивницький : ЦНТУ, 2023. – 30 с.

**Укладачі:** Липчанський Володимир Олександрович, к.пед.н., доцент кафедри «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність»;

Тушевська Тетяна Володимирівна, асистент кафедри «Економіка, менеджмент та комерційна діяльність».

**Рецензенти:** к.е.н., доцент Немченко Тетяна Анатоліївна  
к.е.н., доцент Сторожук Оксана Василівна

**Відповідальний за випуск:** Рябоволик Тетяна Федорівна, к.е.н., доц., завідувачка кафедрою економіки, менеджменту та комерційної діяльності

Містить програму курсу «Конфліктологія»; плани лекційних занять; зміст практичних занять, що включають теми для дискусії, ситуаційно-рольові задачі, кейси та інші практикуми, питання для самоперевірки; рекомендації щодо організації самостійної та індивідуальної роботи здобувачів; питання для підготовки до заліку; список рекомендованої літератури для вивчення дисципліни.

© Липчанський В.О.

© Тушевська Т.В.

Конфліктологія. Методичні вказівки, 2023

Центральноукраїнський національний  
технічний університет

## ЗМІСТ

Вступ	4
1. Опис навчальної дисципліни	5
2. Мета та завдання навчальної дисципліни	6
3. Структура навчальної дисципліни «конфліктологія»	7
4. Програма навчальної дисципліни	8
4.1. Змістовний модуль 1 «Загальна теорія конфлікту»	8
4.2. Змістовний модуль 2 «Управління конфліктами»	10
5. Рекомендації щодо проведення практичних занять	11
6. Рекомендації щодо організації самостійної роботи студентів	19
7. Індивідуальні завдання	21
8. Методи навчання	24
9. Критерії та засоби оцінювання	24
10. Рекомендовані джерела інформації	29

## ВСТУП

У різних сферах суспільних відносин, включаючи політику, економіку, державне управління та соціальну сферу, конфлікти відіграють важливу роль у соціально-економічній еволюції та модернізації, змінюючи старі норми та інституції і відкриваючи шлях для прогресивних змін. Будь-який конфлікт може стати рушійною силою або призвести до занепаду.

Основна суть вивчення конфліктології полягає в розумінні природи конфліктів, їхніх причин і наслідків, а також в оволодінні методами їх вирішення та уникнення. Управління ж конфліктами передбачає систематичний підхід до розуміння та управління конфліктними ситуаціями в організаціях чи колективі. Це включає в себе розпізнавання та аналіз причин конфліктів, розвиток стратегій їх уникнення та розв'язання, сприяння взаєморозумінню та співпраці між сторонами конфлікту, а також вироблення механізмів для попередження подібних ситуацій у майбутньому. Ефективне управління конфліктами допомагає підтримати відносини між співробітниками та в колективі в цілому.

Вивчення конфліктології сприяє підвищенню комунікативних навичок управлінців, що є важливим для успішного вирішення конфліктних ситуацій. Збереження та підвищення продуктивності організації також залежить від ефективного управління конфліктами, оскільки вони можуть призвести до зниження продуктивності. Володіння навичками управління конфліктами дозволяє управлінцям керувати змінами та спрямовувати зусилля на досягнення спільних цілей, що підвищує рівень їхнього лідерства. Крім того, важливим є вироблення у менеджера умінь психологічного захисту своєї особистості й саморегуляції власної професійної діяльності, оволодіння психологічними техніками аналізу і подолання конфліктів. Такі навички допоможуть управлінцям стати більш компетентними та успішними, сприяючи створенню здорового та продуктивного робочого середовища.

Для менеджерів будь якої сфери управління вивчення основ конфліктології допоможе розуміти природу конфліктів, давати психологічну оцінку поведінці учасників конфлікту, оцінювати їх мотиви з метою вчасного втручання в перебіг конфлікту, реагувати на конфліктну ситуацію та швидко вирішувати конфлікти, забезпечуючи згуртованість колективу та збереження продуктивності.

Управлінці по роду своєї діяльності мають справу зі складними соціальними та організаційними взаємодіями. Саме для них конфліктологія – це ефективна взаємодія зі сторонами, що мають різні інтереси за для вирішення конфліктних ситуацій в адміністративному середовищі.

Отже, для здобувачів вищої освіти зі спеціальностей «Менеджмент» та вивчення управління конфліктами є не лише актуальним, а й необхідним для підготовки до професійної діяльності на управлінських посадах у різних сферах економіки та державного управління.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	07 «Управління та адміністрування»	Загальної підготовки	
Загальна кількість годин - 120	Спеціальність: 073 «Менеджмент» ОПП: «Менеджмент»	<b>Рік підготовки:</b>	
		3-й	3-й
		<b>Семестр</b>	
		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3; самостійної роботи здобувача – 5,6	Перший (бакалаврський)	<b>Лекції</b>	
		36 год.	4 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		18 год.	2 год.
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
66 год.	114 год.		
<b>Вид контролю: залік</b>			

Мова навчання: українська

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета** – формування системи наукових знань про природу виникнення, розвитку та припинення конфлікту, навичок та вмінь щодо ефективного управління конфліктними ситуаціями в сучасних умовах господарювання, накопичення у студентів комунікаційного безконфліктного досвіду спілкування, що сприяє розвитку креативних здібностей студентів та спонукає до самореалізації фахівців, активізує пізнавальні інтереси, та евристичні здібності, як визначальні для формування професійної майстерності та конкурентоздатності сучасного фахівця в галузі управління.

Мета здійснюється через процес формування здібностей у студентів:

- переводити досвід спілкування на рівень теоретичного осмислення, спираючись на отримані знання;
- поєднувати теоретичні та практичні аспекти отриманих знань з конфліктології;
- застосовувати отримані знання в професійній діяльності фахівців, зокрема у процесі організації ефективної комунікації, попереджені та успішного вирішення конфліктів задля формуванні власної управлінської стратегії спілкування;
- діагностувати та аналізувати конфліктні ситуації, запобігати їх переростанню в конфлікт, своєчасно нейтралізовувати конфліктні ситуації;
- використовувати відповідні структурні та особистісні методи управління конфліктами;
- дотримуватися етики управлінської діяльності, вдосконалювати стиль і методи керівництва персоналом;
- засвоєння основних методик проведення переговорів з метою вирішення конфліктних ситуацій в організації.

*Передумови для вивчення дисципліни (структурно-логічна схема підготовки фахівця):* 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».

**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. Структура навчальної дисципліни «Конфліктологія»

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усьо-го	у тому числі					усьо-го	у тому числі				
л		п	ла б	ін д	с.р .	л		п	ла б	ін д	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Змістовний модуль 1. Загальна теорія конфлікту</b>												
Тема 1. Конфліктологія як наука	7	2	1			4	7	1				6
Тема 2. Історія розвитку конфліктології	9	2	1			6	14					14
Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен	12	4	2			6	10					10
Тема 4. Конфліктна ситуація та інцидент	9	2	1			6	10					10
Тема 5. Психологія конфлікту	11	4	1			6	9		1			8
Тема 6. Динаміка і механізми конфлікту	10	2	2			6	9	1				8
<b>Змістовний модуль 2. Управління конфліктами</b>												
Тема 7. Процес управління конфліктами	10	4	2			4	10					10
Тема 8. Методи та форми управління конфліктами	9	2	1			6	9	1				8
Тема 9. Попередження і регулювання конфліктів	12	4	2			6	9		1			8

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 10. Стратегія розв'язання конфліктів	10	2	2			6	11	1				10
Тема 11. Роль керівника в управлінні конфліктами.	12	4	2			6	12					12
Тема 12. Сфери розгортання конфліктів	9	4	1			4	10					10
<b>Усього годин</b>	120	36	18			66	120	4	2			114

#### 4. Програма навчальної дисципліни

У межах навчальної дисципліни «Конфліктологія» здобувачі проходять навчання за двома змістовними модулями:

1. Загальна теорія конфлікту.
2. Управління конфліктами

##### 4.1. Змістовний модуль 1 «Загальна теорія конфлікту»

Перший модуль складається з шести тем, а саме «Конфліктологія як наука», «Історія розвитку конфліктології», «Конфлікт як соціальний феномен», «Конфліктна ситуація та інцидент», «Психологія конфлікту» та «Динаміка і механізми конфлікту».

*Мета* модуля: формування уявлень про конфліктологію як науку та конфлікт як об'єкт дослідження.

*Завдання* модуля:

1. Сформувати поняття конфліктології як науки.
2. Поглибитись в історію розвитку конфліктології.
3. Визначити позитивні та негативні функції конфліктів.
4. Сформувати вміння проаналізувати структурні елементи конфлікту.
5. Розглянути базові основи класифікації конфліктів.
6. Заглибитись у природу виникнення конфлікту (психологічний аспект).
7. Вивчити механізми виникнення конфліктів.

*Основні поняття* модуля: конфліктологія, конфлікт, конфліктна ситуація, інцидент, предмет конфлікту, конфліктоген, суб'єкт конфлікту, непрямий учасник конфлікту, сила соціального конфлікту, об'єкт конфлікту, потенційний конфлікт, конструктивний конфлікт, випадковий конфлікт, невірно преписаний конфлікт, динаміка конфлікту, механізм конфлікту, передконфліктна стадія, стадія розвитку конфлікту, вирішення конфлікту.

## **Тема 1. Конфліктологія як наука**

Конфліктологія як наука. Об'єкт і предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Зв'язок з іншими науками. Напрямки сучасної конфліктології.

## **Тема 2. Історія розвитку конфліктології**

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).

## **Тема 3. Конфлікт як соціальний феномен**

Конфлікт як складне соціальне явище. Структурна модель конфлікту. Функціональні і дисфункціональні наслідки конфлікту. Класифікація конфліктів за різними ознаками.

## **Тема 4. Конфліктна ситуація та інцидент**

Поняття конфліктної ситуації. Потенціал напруження. Поняття інциденту. Поняття та типологія конфліктогенів. Управління конфліктною ситуацією. Основні учасники конфліктної ситуації та вирішення конфліктних ситуацій у колективі.

## **Тема 5. Психологія конфлікту.**

Психологічна структура особистості. Індивідуально-психологічні особливості суб'єктів конфліктів Теорії поведінки особистості у конфліктній взаємодії (К.-Г. Юнг, К.Р. Роджерс, Е. Берн). Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації. Особливості сприйняття конфліктної ситуації. Когнітивні і емоційні аспекти конфліктів: психологічні бар'єри; комплекси неповноцінності; самоствердження; амбітність. Конфлікти і агресія. Фрустрація. Криза. Стрес. Взаємозв'язок внутрішньоособових і міжособистісних конфліктів. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі. Соціометрія.

## **Тема 6. Динаміка і механізми конфлікту**

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.

## 4.2. Змістовний модуль 2 «Управління конфліктами»

Другий модуль складається з шести тем: «Процес управління конфліктами», «Методи та форми управління конфліктами», «Попередження та регулювання конфліктів», «Стратегія розв'язання конфліктів», «Роль керівника в управлінні конфліктами», «Сфери розгортання конфліктів».

*Мета* модуля: Ознайомити здобувачів вищої освіти з методами управління конфліктами, стилями та прийомами вирішення конфліктних ситуацій, зокрема переговорним процесом та медіацією.

*Завдання* модуля:

1. Заглибитись у процес управління конфліктами.
2. Розглянути форми та результати завершення конфліктів.
3. Визначити стилі та стратегії вирішення конфліктів.
4. Розглянути структурні та особистісні методи управління конфліктами.
5. Визначити роль керівника в управлінні конфліктами.
6. Ознайомити з суттю ведення переговорів, динамікою та технологією переговорного процесу.
7. Розглянути сфери розгортання конфліктів.

*Основні поняття* модуля: вирішення конфлікту, врегулювання конфлікту, затухання конфлікту, усунення конфлікту, стратегії виходу із конфлікту, карта конфлікту; прийоми переговорного процесу; управління конфліктами; структурні методи управління конфліктами; внутрішньоособистісні та міжособистісні методи управління конфліктами; медіація; рольові конфлікти; конфлікти в суспільстві; соціальні конфлікти; економічні та політичні конфлікти; конфлікти в організації; глобальні і регіональні конфлікти; конфлікти в сім'ї, юридичний конфлікт; міжетнічні конфлікти.

### **Тема 7. Процес управління конфліктами**

Сутність управління конфліктом і його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Процес діагностики конфлікту. Картографічний аналіз 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. Управлінське рішення в конфліктних ситуаціях.

### **Тема 8. Методи та форми управління конфліктами**

Принципи і методи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи управління конфліктами (стилі конфліктної поведінки – поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами.

### **Тема 9. Попередження і регулювання конфліктів**

Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями. 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. Підтримка співробітництва. Соціальне партнерство. Соціально-трудові конфлікти: форми протікання та методи подолання.

### **Тема 10. Стратегія розв'язання конфліктів**

Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт). Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі. Медіація в переговорному процесі.

### **Тема 11. Роль керівника в управлінні конфліктами.**

Керівник як суб'єкт конфлікту. Основні причини конфліктів у системі «Керівник – колектив». Керівник – посередник у конфлікті. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів. Рекомендації керівникам та підлеглим щодо вирішення конфліктних ситуацій у системі «Керівник-колектив». Конфліктність під час упровадження інновацій.

### **Тема 12. Сфери розгортання конфліктів**

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. Юридичний конфлікт. Міжетнічні конфлікти.

## **5. Рекомендації щодо проведення практичних занять**

Головна мета практичних занять з дисципліни «Конфліктологія» полягає у підготовці здобувачів до ефективного управління конфліктами у реальних умовах роботи та сприянні розвитку їхніх професійних навичок у цій сфері.

На практичних заняттях здобувачі отримують:

- навички вирішення конфліктів на практиці через розгляд та розв'язання реальних конфліктних ситуацій, що можуть виникнути в різних сферах професійної діяльності;
- тренування комунікаційних навичок, адже розгляд окремих ситуацій сприяє розвитку навичок ефективного спілкування, слухання та вираження власних поглядів у конфліктній ситуації;

- навички створення стратегій управління конфліктами. Здобувачі вчаться розробляти та виконувати стратегії управління конфліктами з метою досягнення мирного та продуктивного вирішення проблем.

Серед методів закріплення знань на практичних заняттях із конфліктології здобувачам пропонуються:

- рольові ігри та симуляції. Ці методи дозволяють здобувачам відчувати себе в ролі учасників конфліктної ситуації і навчитися ефективно реагувати на неї, розвиваючи таким чином навички керівництва та співпраці;

- аналіз реальних кейсів. Проведення практичних занять з конфліктології включає аналіз реальних випадків конфліктів з різних сфер життя, що допомагає студентам зрозуміти різноманітність та складність конфліктних ситуацій.

### Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Конфліктологія як наука	1	
2.	Історія розвитку конфліктології	1	
3.	Конфлікт як соціальний феномен	2	
4.	Конфліктна ситуація та інцидент	1	
5.	Психологія конфлікту	1	1
6.	Динаміка і механізми конфлікту	2	
7.	Процес управління конфліктами	2	
8.	Методи та форми управління конфліктами	1	
9.	Попередження і регулювання конфліктів	2	1
10.	Стратегія розв'язання конфліктів	2	
11.	Роль керівника в управлінні конфліктами	2	
12.	Сфери розгортання конфліктів	1	
	Всього	18	2

### Практичне заняття 1. Конфліктологія як наука

1. Конфліктологія як наука.
2. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний).
3. Основні принципи дослідження конфліктів.
4. Методи дослідження конфліктології.

*Питання для самоконтролю:*

1. Коли виникла конфліктологія як самостійна галузь науки?
2. Визначте предмет конфліктології.
3. В чому полягає особливість структури конфліктології?
4. Які методи використовує конфліктологія?
5. Яке місце посідає конфліктологія в системі соціального знання?
6. Які завдання стоять перед конфліктологією на сучасному етапі?
7. Який зв'язок між принципами і методами дослідження конфліктів?

8. Чи можлива диференціація конфліктології по галузям?
9. Коли і де виникає конфліктологічна практика?

### **Практичне завдання 2. Історія розвитку конфліктології**

1. Історія накопичення знань про конфлікти (античність, початок класичного періоду)
2. Становлення конфліктології як науки (К.Маркс, Г.Зіммель, М.Вебер, Т.Парсонс, Л.Козер).
3. Сучасні концепції конфліктів (Р.Дарендорф, К.Боулдінг, А.Турен, Дж.Г.Скотт).

*Підготувати доповіді на теми (на вибір):*

1. Історія вивчення конфлікту в період Античності.
2. Погляди на конфлікт мислителів Середніх віків.
3. Роздуми щодо виникнення конфліктів: Новий час.
4. Підходи до визначення конфлікту кінця ХІХ – початку ХХ ст.
5. Виникнення конфліктології та конфлікт-менеджменту як науки

*Питання для самоконтролю:*

1. Чи могла конфліктологія виникнути до ХХ ст.?
2. Чому конфліктологічна думка розвивалась у рамках філософії?
3. Які фактори лежали в основі еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії?
4. У чому специфіка поглядів на конфлікти у Давньому Світі?
5. Чим характеризуються середньовічні погляди на конфлікти?
6. Які суттєві особливості мали погляди на конфлікт мислителі епохи Відродження?
7. Зробіть змістовний аналіз конфліктологічних ідей представників Нового часу та Просвітництва.
8. У чому полягає виключність етапу другої половини ХІХ - початок ХХ ст. в еволюції конфліктологічних ідей?
9. Які сучасні концепції конфлікту ви знаєте?
10. Зробіть порівняльний аналіз поглядів Л.Козера і Р.Дарендорфа.
11. Розкрийте сутність загальної теорії конфлікту К.Боулдінга.

### **Практичне заняття 3. Конфлікт як соціальний феномен**

1. Зміст поняття «конфлікт».
2. Мотиви і позиції учасників конфлікту.
3. Структурна модель конфлікту.
4. Функціональні і дисфункціональні наслідки конфлікту.
5. Типологізація конфліктів.

*Завдання:*

1. Розглянути на конкретних прикладах структурну модель конфлікту: виокремити сторони, предмет, об'єкт, образ конфліктної ситуації та мотиви конфлікту, а також позиції конфліктуючих сторін.

2. Вирішення ситуаційних задач

*Питання для самоконтролю:*

1. Зробіть порівняльний аналіз різних дефініцій конфлікту.
2. У чому сутність структурно-функціональної моделі конфлікту?
3. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту.
4. Які існують типології та класифікації конфліктів? Яке їх призначення?
5. Назвіть функціональні наслідки конфлікту.
6. Визначте дисфункціональні наслідки конфлікту.

#### **Практичне заняття 4. Конфліктна ситуація та інцидент**

1. Поняття конфліктної ситуації.
2. Потенціал напруження.
3. Поняття інциденту.
4. Поняття та типологія конфліктогенів.
5. Управління конфліктною ситуацією.
6. Основні учасники конфліктної ситуації та вирішення конфліктних ситуацій у колективі.

##### *Практикум:*

1. Розглянути конкретні ситуації, де конфліктоген спричинив виникнення конфліктної ситуації.
2. Навести приклад реакції суб'єктів конфлікту на конфліктогени.

##### *Написати есе на тему (на вибір):*

1. Роль тригерів у ескалації конфліктної ситуації.
2. Особова толерантність – що це?

##### *Питання для самоконтролю:*

1. Що відрізняє конфлікт від конфліктної ситуації?
2. Конфліктні стосунки – які вони?
3. Назвіть передумови виникнення конфліктних ситуацій.
4. Які форми інциденту ви знаєте?
5. Назвіть типи конфліктогенів.
6. Після інциденту для сторін які можливі варіанти позицій?

#### **Практичне заняття 5. Психологія конфлікту**

1. Психологічна структура особистості.
2. Індивідуально-психологічні особливості суб'єктів конфліктів.
3. Теорії поведінки особистості у конфліктній взаємодії (К.-Г. Юнг, К.Р. Роджерс, Е. Берн).
4. Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації.
5. Взаємозв'язок внутрішньоособових і міжособистісних конфліктів.
6. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.
7. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі.

##### *Підготовка презентації на тему (на вибір):*

1. Психологічні бар'єри особистості, як причини конфліктності.
2. Комплекси неповноцінності.
3. Самоствердження.
4. Амбітність.

5. Конфлікти і агресія.
6. Поняття фрустрації та її зв'язок із конфліктними ситуаціями.
7. Особистісна криза і конфлікт.
8. Стрес як причина конфлікту.

*Практикум:*

1. Розглянути техніки самоконтролю емоцій та проробити їх зі здобувачами.
2. Провести тест на психологію учасників конфлікту.

*Питання для самоконтролю:*

1. Назвіть основні моделі поведінки в конфлікті.
2. Хто розробив двомірну модель стилів конфліктної поведінки?
3. Охарактеризуйте умови, за яких учасник конфлікту обирає: стиль боротьби; стиль відходу; стиль компромісу; стиль поступки; стиль співпраці.
4. Які основні типи конфліктних особистостей ви знаєте?
5. У чому полягає небезпека конформістської моделі поведінки особистості в конфлікті?
6. Які технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті ви знаєте?
7. Що таке раціонально-інтуїтивна модель розв'язання конфліктів Дж.Гр.Скотт?
8. Як можуть вплинути на поведінку особистості і на виникнення конфлікту її нереалізована потреба у самоповазі?

### **Практичне заняття 6. Динаміка і механізми конфлікту**

1. Причини виникнення конфліктів.
2. Теорії механізмів виникнення конфліктів (за формулами «А», «Б», «В»).
3. Етапи і фази конфлікту.
4. Циклічність фаз конфлікту.
5. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

*Практикум:*

1. Вирішення ситуаційних задач
2. Дискусія на тему: «Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання».

*Питання для самоконтролю:*

1. Розкрийте сутність процесуально-динамічного аналізу конфлікту.
2. У чому полягає загальна схема розвитку конфлікту?
3. Дайте характеристику основних стадій розвитку конфлікту.
4. Сформулюйте необхідні та достатні умови виникнення конфлікту.
5. Чим характеризується передконфліктна стадія?
6. У чому сутність ескалації конфлікту?
7. Які існують фази конфліктної взаємодії?
8. Що таке циклічність конфлікту?

## **Практичне заняття 7. Процес управління конфліктами**

1. Сутність управління конфліктом.
2. Процедура діагностики конфлікту.
3. Зміст процедур управління конфліктами (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, розв'язання).
4. Технології регулювання конфліктів (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні).
5. Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктами і алгоритм управління конфліктом.

### *Практикум:*

1. Проведення картографічного аналізу конфлікту на конкретних прикладах.
2. Дискусія на тему: «Управлінське рішення в конфліктних ситуаціях».
3. Вирішення ситуаційних задач. Питання до ситуації:
  - 1) У чому причина ситуації, що склалася?
  - 2) Які завдання вирішувало керівництво організації?
  - 3) У чому може полягати управління конфліктом і на якому рівні можливо його здійснення?
  - 4) Які позитивні функції даного конфлікту і для кого?
  - 5) У чому будуть полягати витрати ресурсів (часу, засобів) при вирішенні даної ситуації?

### *Питання для самоконтролю:*

1. У чому зміст поняття «управління конфліктами»?
2. Які види діяльності включає в себе управління конфліктами?
3. Як вони пов'язані з етапами конфлікту?
4. Які етапи включає регулювання конфлікту?
5. Які існують передумови розв'язання конфліктів?
6. Визначте алгоритм діяльності керівника в процесі управління конфліктами.
7. Що таке нормативні механізми регулювання конфліктів?
8. Які фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту є негативними?
9. Перерахуйте принципи управління конфліктами.

## **Практичне заняття 8. Методи та форми управління конфліктами**

1. Принципи і методи управління конфліктами.
2. Структурні методи управління конфліктами.
3. Міжособистісні методи управління конфліктами (стилі конфліктної поведінки – поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво).

### *Практикум:*

1. Проведення тесту Томаса-Кілманна «Типи поведінки особистості в конфлікті» та обґрунтування його результатів.
2. Пошук та доцільність застосування внутрішньоособистісних методів управління конфліктами.

### *Питання для самоконтролю:*

1. З якого метою проводиться діагностика конфлікту перед початком вироблення рішення?
2. Побудуйте схему діагностики конфлікту.
3. У чому полягає картографічний аналіз конфліктів?
4. Наведіть види діяльності з управління конфліктами і розкрийте їх зміст.
5. Назвіть основні моделі поведінки в конфлікті.
6. Хто розробив двомірну модель стилів конфліктної поведінки?
7. Охарактеризуйте умови, за яких учасник конфлікту обирає: стиль боротьби; стиль відходу, стиль компромісу, стиль поступки; стиль співпраці.
8. Визначте відповідність і розкрийте зміст способів розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.
9. Наведіть персональні методи управління конфліктами.

### **Практичне заняття 9. Попередження і регулювання конфліктів**

1. Прогнозування і профілактика конфліктів в організації: сутність, підходи та напрями.
2. Зміни в організаційних структурах управління.
3. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Кадрова робота.
4. Етапи життєвого циклу компетенції.
5. Управління компетенцією на рівні особистості та організації.
6. Процес узгодження очікувань в організації.
7. Підтримка співробітництва.

*Підготувати реферати на теми (на вибір):*

1. Управління компетенцією працівників.
2. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту.
3. Управління внутрішньоособистісним конфліктом.
4. Соціальне партнерство, як спосіб попередження трудових конфліктів

*Практикум:*

1. Проведення рольової гри щодо симуляції конфліктних ситуацій, де здобувачі розробляють стратегії попередження та регулювання конфліктів у практичній ситуації.
2. Написати есе на тему: «Чи є страйк способом вирішення проблеми»

*Питання для самоконтролю:*

1. Чим важлива профілактика при регулюванні конфліктів?
2. Як можна спрогнозувати конфлікт?
3. Назвіть чинники, які знижують можливість попередження конфліктів.
4. Які способи попередження або послаблення конфлікту ви знаєте?
5. Яка роль кадрової роботи у вирішенні чи попередженні конфлікту?
6. Назвіть основи поведінки особистості при запобіганні конфліктів.
7. Очікування – їх роль у конфліктних ситуаціях.
8. Яким чином підтримується співробітництво на рівні держави та організаційному?

## **Практичне заняття 10. Стратегія розв'язання конфліктів**

1. Раціонально-інтуїтивна модель оволодіння конфліктною ситуацією (за Дж. Гр. Скотт).

2. Переговори як універсальний спосіб розв'язання конфліктів.
3. Етапи переговорного процесу.
4. Метод «принципових переговорів» Р. Фішера і У. Юрі.
5. Моделі поведінки особистості в процесі переговорів.
6. Технології стратегій і тактик в переговорному процесі.
7. Медіація в переговорному процесі.

*Практикум:*

1. Проведення ситуаційно-рольової гри, де надається конкретна конфліктна ситуація, здобувачі розбиваються на три групи – спеціалістів, які ведуть переговори, експертів та аналітиків.

2. Ситуаційна задача: «Вирішення реального конфлікту через медіацію»

3. Дискусія на тему: «Використання маніпулятивних технологій у переговорному процесі».

*Питання для самоконтролю:*

1. Визначте основні етапи проведення переговорів.
2. Наведіть варіанти посередництва в переговорному процесі.
3. Перерахуйте і визначте зміст моделей поведінки особистості в переговорному процесі.

4. Що таке раціонально-інтуїтивна модель розв'язання конфліктів Дж.Гр.Скотт?

5. Які існують правила самоконтролю емоцій?

## **Практичне заняття 11. Роль керівника в управлінні конфліктами.**

1. Керівник як суб'єкт конфлікту.
2. Основні причини конфліктів у системі «Керівник – колектив».
3. Керівник – посередник у конфлікті.
4. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.
5. Рекомендації керівникам та підлеглим щодо вирішення конфліктних ситуацій у системі «Керівник-колектив».
6. Конфліктність під час упровадження інновацій.

*Практикум:*

1. Визначити взаємозв'язок між стилями керівництва менеджера та ймовірності виникнення конфліктів.

2. Ситуаційна задача «Формування рекомендацій керівникам та підлеглим щодо вирішення конфліктних ситуацій у системі «Керівник-колектив».

3. Написати есе на тему: «Портрет безконфліктного керівника»

*Питання для самоконтролю:*

1. Які стилі керівництва існують?
2. Чи впливає стиль керівництва на динаміку конфліктів в організації?
3. Які особливості має керівник як суб'єкт конфлікту?

4. Які фактори можуть обумовити участь менеджера в конфлікті як його суб'єкта?
5. Що може і повинен робити менеджер як посередник у конфлікті?
6. Чого не можна робити керівнику як суб'єкту конфлікту?
7. Чого не можна робити керівнику як посереднику у конфлікті?
8. Яке значення має особистий приклад менеджера в подоланні конфліктів і стресів?
9. Які якості керівника мають значення в регулюванні конфліктів?
10. Що таке культура професійної поведінки менеджера?
11. Яке значення для управління конфліктами і стресами має права культура керівника?
12. З яких етапів складається алгоритм діяльності керівника в процесі управління конфліктом?

### **Практичне заняття 12. Сфери розгортання конфліктів**

1. Рольові конфлікти.
2. Конфлікти в суспільстві.
3. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання. Економічні конфлікти.
4. Політичні конфлікти.
5. Військові конфлікти.
6. Конфлікти духовної сфери.
7. Глобальні і регіональні конфлікти.
8. Конфлікти в сім'ї.
9. Юридичний конфлікт.
10. Міжетнічні конфлікти.
11. Рольові конфлікти.

#### *Питання для самоконтролю:*

1. Які соціологічні концепції конфліктів ви знаєте?
2. Наведіть основні групи конфліктів у суспільстві, охарактеризуйте найбільш типові конфлікти з кожної.
3. Що таке соціальна напруга? Назвіть її прояви.
4. Сформулюйте основні протиріччя у сфері управління.
5. Дайте характеристику глобальних і регіональних конфліктів.
6. Яка сутність юридичних та міжетнічних конфліктів?
7. Охарактеризуйте кризові періоди подружнього життя? Який їх вплив на сімейні конфлікти?

### **6. Рекомендації щодо організації самостійної роботи здобувачів**

Якість засвоєння студентами знань з конфліктології значною мірою залежить від ступеня їхньої самостійності у навчанні. Тому особлива увага у професійній підготовці майбутніх спеціалістів сфери управління приділяється організації їхньої самостійної роботи. З цією метою до кожної навчальної теми

підбрано різні за складністю завдання, запропоновано питання для самоконтролю.

У ході самостійної роботи здобувачі мають глибоко усвідомити основні проблеми конфліктології, оволодіти системою необхідних знань і засвоїти базові уміння й навички їх творчого застосування у власній діяльності щодо розв'язання та попередження конфліктів.

Розширенню професійного тезаурусу і конфліктологічної компетентності студентів сприятиме самостійне опрацювання і конспектування ними основних понять, визначень та теоретичних положень з кожної теми. Результати цієї роботи перевірятимуться під час практичних занять, проміжного контролю та заліку.

### Розподіл годин, відведених на самостійну роботу студентів

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Конфліктологія як наука	4	6
2.	Історія розвитку конфліктології	6	14
3.	Конфлікт як соціальний феномен	6	10
4.	Конфліктна ситуація та інцидент	6	10
5.	Психологія конфлікту	6	8
6.	Динаміка і механізми конфлікту	6	8
7.	Процес управління конфліктами	4	10
8.	Методи та форми управління конфліктами	6	8
9.	Попередження і регулювання конфліктів	6	8
10.	Стратегія розв'язання конфліктів	6	10
11.	Роль керівника в управлінні конфліктами	6	12
12.	Сфери розгортання конфліктів	4	10
	Всього	66	114

Одним із видів результатів самостійної роботи є реферат. Він передбачає доповідь на певну тему, що включає огляд відповідних літературних та інших джерел або виклад змісту самостійно проведеної здобувачем наукової роботи. Важливо зазначити, що реферат охоплює не лише висвітлення відповідної інформації, але й виявлення ставлення до неї того, хто реферує ці джерела.

### Вимоги до оформлення рефератів

- Структура реферату:
  - титульна сторінка (з вказаними – темою, прізвищем автора, факультету і кафедри, де вчиться студент, прізвищем і регаліями викладача);
  - зміст реферату;
  - вступ (актуальність проблеми та ступінь її розробленості);
  - основна частина;
  - висновки, рекомендації;

- список використаної літератури (оформлення згідно ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання»).

2. Обсяг реферату – 6-10 сторінок друкованого тексту (формат А4). Шрифт 14 пт Times New Roman, 1,5 інтервал.

### **Тематика рефератів**

1. Внутрішньоособистісний конфлікт: причини та форми прояву.
2. Психологічний захист особистості у конфлікті.
3. Роль конфлікту у формуванні особистості.
4. Міжособистісні конфлікти: причини, мотиви виникнення, типологізація.
5. Способи розв'язання міжособистісних конфліктів.
6. Природа подружніх конфліктів та їх класифікація.
7. Форми прояву подружніх конфліктів.
8. Попередження та улагодження подружніх конфліктів.
9. Сутність та основні функції сімейних конфліктів.
10. Класифікація сімейних конфліктів.
11. Причини виникнення, динаміка розвитку й наслідки сімейних конфліктів.
12. Проблема «батьків і дітей» як джерело сімейних конфліктів.
13. Основні способи урегулювання сімейних конфліктів.
14. Причини виникнення групових конфліктів та їх класифікація.
15. Основні способи розв'язання групових конфліктів.
16. Об'єктивні і суб'єктивні причини виникнення конфліктів в організації.
17. Зовнішні та внутрішні детермінанти соціально-трудова конфліктів.
18. Динаміка розвитку соціально-трудова конфлікту.
19. Страйк як форма прояву соціально-трудова конфлікту.
20. Особливості прояву соціально-трудова конфліктів в умовах переходу до ринку.
21. Насилля у конфліктах. Емоційно-психологічні компоненти насилля у конфліктах.
22. Механізми обмеження людської агресивності у конфліктах.
23. Способи подолання несприятливих емоційних станів, зумовлених конфліктами.
24. Особистий приклад керівника в подоланні конфліктів і стресів.

## **7. Індивідуальні завдання**

При вивченні дисципліни «Конфліктологія» здобувачам ВО запропоновано виконувати наступні індивідуальні завдання:

- реферат з теми (модуля) або вузької проблематики;
- розв'язування та складання ситуативних задач різного рівня з теми (модуля) або курсу;

- учать в науково-практичних конференціях, або публікація статей на тематику згідно плану курсу;
- написання авторського есе;
- створення презентацій на задану тему.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) включає додаткову роботу здобувача протягом навчального семестру. Метою ІНДЗ є самостійне детальне дослідження окремих проблем функціонування та розвитку конфліктів в організаціях, вивчення оптимальних методів для організації ефективної роботи менеджерів, удосконалення методичних та практичних підходів в області психології праці, а також систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань здобувача з дисципліни, розвиток навичок самостійної роботи.

ІНДЗ з дисципліни «Конфліктологія» передбачає написання здобувачами науково-пошукових робіт, підготовку повідомлень та презентацій, аналітичний огляд наукових публікацій за заданою тематикою, підготовку матеріалів до науково-практичних студентських конференцій.

*Написання науково-пошукової роботи або презентації* створює для здобувача можливість самостійно досліджувати інформаційні джерела, в яких висвітлюються проблеми впровадження у господарську практику, узагальнювати представлену інформацію та виділяти основне, вивчати і давати оцінку основним проблемам, шукати шляхи та висловлювати пропозиції щодо їх подолання.

*Аналітичний (критичний) огляд наукових публікацій за заданою тематикою* розвиває навички самостійної науково-дослідної та практичної роботи, дозволяє здобувачу критично проаналізувати погляди різних науковців на певну проблему, узагальнити опрацьовані дані, висловити та обґрунтувати власну точку зору на вирішення проблеми, що загалом сприяє розвитку та поглибленню у здобувача наукового і практичного інтересу до майбутньої професійної діяльності.

Здобувачі, що бажають прийняти участь у науковій роботі, можуть підготувати *матеріали для участі у науково-практичних студентських конференціях*. Для самостійної роботи пропонується написання тез доповіді або наукової статті для здобувачів, які зацікавлені у поглибленому вивченні дисципліни.

Орієнтовна структура індивідуальних навчально-дослідних завдань для здобувачів:

- вступ (зазначається тема, мета та завдання роботи);
- теоретичне обґрунтування (виклад базових теоретичних положень, законів, принципів тощо, на основі яких виконується завдання);
- основні результати роботи та їх обговорення (подаються статистичні або якісні результати роботи, схеми, малюнки, моделі, описи, систематизована реферативна інформація та її аналіз тощо);
- висновки;
- список використаних джерел.

## Теми індивідуальних завдань

1. Структурна модель конфлікту
  - 1.1. Схема конфлікту: конфліктна ситуація - інцидент - конфлікт.
  - 1.2. Елементи структури конфлікту.
  - 1.3. Границі конфліктів.
  - 1.4. Функції конфлікту.
2. Динаміка конфлікту і механізми його розвитку.
  - 2.1. Суб'єктивні й об'єктивні причини конфліктів.
  - 2.2. Мотивація в конфлікті.
  - 2.3. Етапи і фази конфліктів.
  - 2.4. Поняття конфліктної поведінки особи в конфліктній ситуації.
3. Природа конфліктів, які виникають унаслідок спільної трудової діяльності.
  - 3.1. Специфіка організаційного конфлікту.
  - 3.2. Трудовий колектив як середовище виникнення конфлікту.
  - 3.3. Причини трудових конфліктів та їх вирішення.
4. Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання
  - 4.1. Комунікативний процес в організації.
  - 4.2. Причини та засоби подолання бар'єрів непорозуміння.
  - 4.3. Раціональна поведінка в умовах конфлікту
5. Особистість як суб'єкт конфлікту
  - 5.1. Індивідуально-психологічні особливості суб'єктів конфліктів.
  - 5.2. Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації.
  - 5.3. Особливості сприйняття конфліктної ситуації.
6. Конфліктність та толерантність у спілкуванні
  - 6.1. Толерантність як засіб підвищення ефективності в спілкуванні.
  - 6.2. Індивід-особистість-індивідуальність.
  - 6.3. Конфліктні особистості та їх роль у конфлікті.
7. Конфліктогени та їх різновиди.
  - 7.1. Сутність конфліктогену.
  - 7.2. Класифікація конфліктогенів.
  - 7.3. Тригер-конфлікт.
  - 7.4. Способи визначення причини виникнення конфліктогену.
  - 7.5. Уникнення конфліктогенів, як спосіб попередження конфлікту.
8. Конфлікт як явище індивідуального та соціального життя.
  - 8.1. Внутрішньособистий конфлікт та захисні механізми.
  - 8.2. Міжособовий конфлікт.
  - 8.3. Рольовий конфлікт.
  - 8.4. Внутрішньогруповий конфлікт.
  - 8.5. Міжгруповий конфлікт.
9. Потенційна конфліктність у невиробничій сфері
  - 9.1. Ділове спілкування на підприємствах невиробничої сфери
  - 9.2. Класифікація конфліктних ситуацій.
  - 9.3. Методи роботи із запереченнями

- 9.4. Переговорний процес як засіб урегулювання конфліктних ситуацій
- 10. Етика спілкування та компетенції керівника.
- 10.1. Етика спілкування на підприємстві.
- 10.2. Соціально-психологічний клімат на підприємстві, як фактор уникнення конфліктних взаємодій.
- 10.3. Керівник, як суб'єкт конфлікту і як медіатор.
- 11. Діапазон можливих виходів із конфлікту.
- 11.1. Конструктивні та деструктивні форми вирішення конфліктів.
- 11.2. Управлінські методи завершення конфліктів.
- 11.3. Наслідки конфліктів.
- 12. Завершення конфлікту.
- 12.1. Основні фактори, що виявляють умови завершення конфлікту.
- 12.2. Етапи алгоритму конструктивного вирішення конфлікту.
- 12.3. Переваги вирішення конфлікту над іншими формами його завершення.

## **8. Методи навчання**

Під час викладання навчальної дисципліни «Конфліктологія» застосовуються наступні методи:

- словесні (лекції, бесіди);
- наочні, під час лекцій (інформаційних, аналітичних, проблемних) та практичних занять, в тому числі з використанням мультимедійного забезпечення та інших ТЗН;
- практичні, під час виконання практичних робіт, задач, вправ;
- інтерактивні методи навчання під час проведення опитування, аналізу практичних ситуацій, дискусії, мозкового штурму, ділових ігор, розгляду кейс-стаді
- інноваційні, зокрема проектно-дослідницький метод; інтегровані методи; заняття із використанням ІКТ. Застосовуються наступні інформаційно-комунікаційні технології та діджитал-інструменти: цифрові інструменти Google, програмні продукти від Microsoft, програмне забезпечення для проведення опитувань Kahoot, Mentimeter, хмарний презентаційний сервіс Canva, он-лайн дошка Padlet.
- методи дистанційного навчання за допомогою платформ: Moodle та Zoom.

## **11. Критерії та засоби оцінювання**

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

### **Критерії та засоби оцінювання здобувачів під час вивчення дисципліни «Конфліктологія»**

Протягом семестру здобувач може отримати max. 100 балів: перший модуль – 50 балів, другий модуль – 50 балів.

Дисципліна «Конфліктологія» передбачає проведення двох модульних контролів:

**Змістовний модуль 1.** «Загальна теорія конфлікту», що включає наступні теми:

1. Конфліктологія як наука.
2. Історія розвитку конфліктології.
3. Конфлікт як соціальний феномен.
4. Конфліктна ситуація та інцидент.
5. Психологія конфлікту.
6. Динаміка і механізми конфлікту

**Змістовний модуль 2.** «Управління конфліктами» по таким темам:

1. Процес управління конфліктами.
2. Методи та форми управління конфліктами.
3. Попередження і регулювання конфліктів.
4. Стратегія розв'язання конфліктів.
5. Роль керівника в управлінні конфліктами.
6. Сфери розгортання конфліктів

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.

**Таблиця 1**

#### **Мінімальні та максимальні пороги встановлення максимальної кількості балів для конкретних видів робіт**

Види робіт	Мінімальний поріг	Максимальний поріг
Відповіді на теоретичне питання під час поточного опитування	Не оцінюється	3 бали
Розв'язання практичних вправ	1 бал	3 бали
Написання есе	1 бал	12 балів
Участь в груповій роботі	1 бал	5 балів
Виступ з доповіддю/презентацією	1 бал	5 балів
Тести	0,5 балів	3 бали

Таблиця 2

## Оцінювання видів робіт під час поточного оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів під час поточного оцінювання	Максимальна кількість балів за один вид робіт	Орієнтовна кількість робіт, яку має виконати здобувач аби отримати максимальну кількість балів за поточним оцінюванням при оцінюванні кожного виду робіт максимальною кількістю балів	В тому числі розподіл за рубіжними контролями, враховуючи розподіл балів	
				I	II
Поточне опитування	21	3	7 відповідей	12 балів	9 балів
Розв'язування практичних вправ	6	3	3 заняття	3 бали	3 бали
Тестування	36	3	12 тестів	18 балів	18 балів
Есе	12	12	1 есе	12 балів	
Підготовка усних доповідей та презентації	15	5	3 усні доповіді з презентаціями	5 балів	10 балів
Групова робота	10	5	2 групові роботи		10 балів
Разом	100 балів			50 балів	50 балів

Види контролю: поточний, підсумковий.

Методи контролю: спостереження за навчальною діяльністю студентів, усне опитування, тестовий контроль.

Форма підсумкового контролю: залік.

Семестровий залік полягає в оцінці рівня засвоєння здобувачем вищої освіти навчального матеріалу на лекційних, практичних, семінарських або лабораторних заняттях і виконання індивідуальних завдань за стобальною та дворівневою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання.

#### Перелік питань, що виносяться на залік

1. Виникнення конфліктології як відносно самостійної теорії.
2. Об'єкт та предмет конфліктології.
3. Етапи еволюції конфліктологічних поглядів.
4. Поняття конфліктології як науки.
5. Соціально-історичні і теоретичні передумови виникнення конфліктології.

6. Сучасні концепції конфліктів
7. Основні принципи та методи конфліктології.
8. Напрями конфліктології як науки.
9. Зв'язок конфліктології з управлінськими дисциплінами.
10. Сутність конфлікту.
11. Умови виникнення конфлікту.
12. Поняття «конфліктна ситуація» та «інцидент».
13. Позитивні і негативні функції конфлікту.
14. Функціональний і дисфункціональний конфлікт.
15. Ознаки класифікації конфліктів.
16. Причини конфліктів.
17. Суть динаміки конфлікту.
18. Основні етапи процесу конфлікту.
19. Побудуйте графік процесу конфлікту за його фазами.
20. Сутність поняття «конфліктоген» та його типологія.
21. Визначте механізм виникнення та способи розв'язання конфлікту за формулами «А», «Б» та «В».
22. Поняття «управління конфліктом».
23. Поняття діагностики конфлікту та її схема.
24. Картографічний аналіз конфліктів.
25. Види діяльності з управління конфліктами і розкрийте їх зміст.
26. Прогнозування конфлікту і попередження конфлікту.
27. Етапи регулювання конфлікту. Зміст технологій регулювання конфліктів.
28. Зміст етапів моделі прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом.
29. Принципи управління конфліктами.
30. Методи управління конфліктами.
31. Управлінське рішення в конфліктних ситуаціях.
32. Форми управління конфліктами за структурними методами.
33. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів та умови їх застосування.
34. Зміст понять «компроміс» і «консенсус».
35. Стилi «ухиляння» і «поступка» у вирішенні конфліктів.
36. Двовірна модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна.
37. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів.
38. Персональні методи управління конфліктами.
39. Основні етапи проведення переговорів.
40. Медіація як спосіб вирішення конфлікту.
41. Наведіть варіанти посередництва в переговорному процесі.
42. Моделі поведінки особистості у переговорному процесі.
43. Елементи психологічної структури особистості.
44. Когнітивні і емоційні аспекти конфліктів: психологічні бар'єри; комплекси неповноцінності; самоствердження; амбітність.

45. Конфлікти і агресія. Фрустрація. Криза. Стрес.
46. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом.
47. Управління компетенцією працівників.
48. Управління поведінкою особистості для запобігання конфлікту.
49. Співробітництво. Соціальне партнерство.
50. Соціально-трудова конфлікти: форми протікання та методи подолання.
51. Фактори, які впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах.
52. Етапи проведення соціометричної процедури в колективі.
53. Форми конфліктів у сфері управління: неузгодженість, конфронтація, напруженість.
54. Глобальні і регіональні конфлікти.
55. Керівник як суб'єкт конфлікту. Основні причини конфліктів у системі «Керівник – колектив».
56. Керівник – посередник у конфлікті.
57. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Міжетнічні конфлікти.
58. Конфлікти духовної сфери. Юридичні конфлікти.
59. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів.
60. Особливості і передумови сімейних конфліктів, їх запобігання і розв'язання.

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

## 10. Рекомендовані джерела інформації:

### *Базова*

1. 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).
2. Барабанов І.В., Андрєєва Т.Є., Гетьман О.О. Сучасний конфлікт-менеджмент : монографія. Харків : ФОП Панов А.М., 2019. 204 с.
3. Конфліктологія: Практикум : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПП ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 88 с.
4. 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.
5. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
6. 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.
7. 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.
8. 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).
9. McConnon Shay & Margaret (2008). Conflict management in the workplace. 146 p.
10. Self-Management: Time Management, Life Management and Personal Management (2013). 102 p.
11. Zartman I William. (2008). Negotiation and Conflict Management Essays on theory and practice. 300 p.

### *Допоміжна*

1. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.
2. Лугова В. М. Основи самоменеджменту та лідерства : навчальний посібник / В. М. Лугова, С. М. Голубєв. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 212 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. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

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

6. Сумець О. М. Стратегічний менеджмент : підручник / О. М. Сумець ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ, Кременч. льот. коледж. Харків : ХНУВС, 2021. 208 с.

7. Gilbreth L.M. (2020). The Psychology of Management : New special edition. 2020. 233 p.

### *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.nbu.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)