

"Затверджую»

Завідувач кафедри

(Т.М. Ткаченко)

« 29 » червня 2022 р.

Розробник силabusа

(О.М. Щербакова)



### СИЛАБУС

#### Конфліктологія і теорія переговорів (назва освітньої компоненти (дисципліни))

1) Шифр за освітньою програмою: ВК 4
2) Навчальний рік: 2022-2023
3) Освітній рівень: бакалавр
4) Форма навчання: денна, заочна, дуальна, дистанційна, змішана
5) Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»
6) Спеціальність, назва освітньої програми: 075 «Маркетинг», Маркетинг (Марк)
7) Статус освітньої компоненти: вибіркова
8) Семестри: 3
9) Контактні дані викладача: ст.викладачка Щербакова О.М. <a href="mailto:scherbakova.om@knuba.edu.ua">scherbakova.om@knuba.edu.ua</a> , <a href="mailto:elenym111@gmail.com">elenym111@gmail.com</a> , <a href="https://www.knuba.edu.ua/shherbakova-o-m-%ef%bf%bc/">https://www.knuba.edu.ua/shherbakova-o-m-%ef%bf%bc/</a> , тел. 067-503-85-16
10) Мова викладання: українська
11) Пререквізити: правознавство
12) Мета курсу: опанування майбутніми фахівцями фундаментальних знань з питань управління конфліктами, формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати, а також ознайомити студентів з алгоритмом проведення ділових переговорів, культурою організації та оформлення комерційних контрактів, особливостями ведення ділових переговорів.

#### 13) Результати навчання:

№	Програмний результат навчання	Метод перевірки навчального ефекту	Форма проведення занять	Посилання компетентності
---	-------------------------------	------------------------------------	-------------------------	--------------------------

1	ПРН 10. Пояснювати інформацію, ідеї, проблеми та альтернативні варіанти прийняття управлінських рішень фахівцям і нефахівцям у сфері маркетингу, представникам різних структурних підрозділів ринкового суб'єкта.	Обговорення під час занять, тематичне дослідження, проведення заліку.	Лекція, практичні заняття, консультації	ЗК4, 5, 11, 12; ФК4, 5, 12
2	ПНР 12. Виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.	Обговорення під час занять, тематичне дослідження, проведення заліку.	Лекція, практичні заняття, консультації	ЗК3, 4; ФК12
3	ПРН 14. Виконувати функціональні обов'язки в групі, пропонувати обґрунтовані маркетингові рішення.	Обговорення під час занять, тематичне дослідження, проведення заліку.	Лекція, практичні заняття, консультації	ЗК11, 12; ФК5, 14
4	ПРН 15. Діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості.	Обговорення під час занять, тематичне дослідження, проведення заліку.	Лекція, практичні заняття, консультації	ЗК14; ФК1

#### 14) Структура курсу:

Лекції, год.	Практичні заняття, год.	Лабораторні заняття, год.	Курсовий проект/ курсова робота РГР/Контрольна робота	Самостійні робота здобувача, год.	Форма підсумкового контролю
30	30	-	КР – 1	30	Залік
<b>Сума годин:</b>					90
<b>Загальна кількість кредитів ECTS</b>					3
<b>Кількість годин (кредитів ECTS) аудиторного навантаження:</b>					60(2)

#### 15) Зміст курсу: (окремо для кожної форми занять – Л/Пр/Лаб/ КР/СРС)

##### Змістовний модуль 1. Загальні проблеми конфліктології.

Лекції:

**Тема 1: Предмет, метод, структура конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками.**

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

**Тема 2. Сутність конфлікту, його риси, види і типи.**

1. Суть конфліктів, передумови виникнення.
2. Конфліктна ситуація, її особливості.
3. Структура конфлікту.
4. Стадії розвитку конфлікту.
5. Типологія конфліктів.

**Тема 3. Правила поводження з конфліктами.**

1. Правила поводження з конфліктами в організації.
4. Технології вирішення конфліктів.
3. Емоції у конфлікті.
4. Критика, її види і форми.
5. Стадії розбору конфлікту.

**Тема 4. Діагностика конфліктів: структура, функції та динаміка розвитку конфлікту.**

1. Головні ознаки конфлікту як соціального явища:
2. Передумови виникнення конфлікту.
3. Функції та динаміка розвитку конфлікту.
4. Універсальна схема понятійного апарату конфлікту.
5. Методика картографії конфлікту.
6. Методи вирішення конфліктів (прямі і побічні).

**Тема 5. Внутрішньо особистісні, міжособистісні та групові конфлікти.**

1. Психологічні підходи до розуміння природи внутрішньособистісного конфлікту та його особливості.
2. Аналітичний підхід, погляди неофрейдистів. Мотиваційна концепція конфліктів К. Левіна.
3. Когнітивний підхід до розуміння природи конфлікту. Гуманістична теорія А. Маслоу та К. Роджерс про конфлікти людини.
4. Психологічні підходи до розуміння природи міжособистісного конфлікту та його особливості.
5. Управління міжособистісними конфліктами. Міжособистісні конфлікти в різних сферах людської взаємодії: сімейні конфлікти, педагогічні конфлікти.
6. Міжгруповий конфлікт: особливості, природа виникнення, типологія та ознаки різних видів міжгрупового конфлікту (політичний конфлікт, етнічний, релігійний конфлікт). Шляхи подолання та наслідки міжгрупового конфлікту.

**Тема 6. Організаційні, управлінські та трудові конфлікти. Система управління конфліктами в організації.**

1. Сутність та характерні ознаки конфлікту
2. Моделі конфліктів.
3. Сучасні аспекти виникнення конфліктів в організації.
4. Вплив конфлікту на організацію. Місце конфлікту в корпоративній культурі організації.
5. Специфіка прояву організаційно-управлінського конфлікту.
6. Виявлення аспектів впливу конфлікту на результати діяльності організації.
7. Шляхи управління конфліктною ситуацією в організації. Організаційний підхід до управління конфліктами в кризовій ситуації.
8. Управління конфліктною ситуацією внутрішніми силами підприємства. Заходи щодо зниження негативного впливу конфліктних ситуацій на стан організації.

**Тема 7. *Внутрішньополітичні та міждержавні конфлікти.***

1. Поняття та основні характеристики політичного конфлікту.
2. Конфліктні відносини: суб'єкти і об'єкти політичних конфліктів.
3. Типи політичних конфліктів: (цінностей, інтересів, ідентифікації).
4. Структура конфлікту та його функції.
5. Параметри розвитку та види політичних конфліктів. Політична криза і політична катастрофа.
6. Види політичних конфліктів: міжсистемні, міжрегіональні, міждержавні, внутрішньодержавні, міжетнічні та ін.

**Змістовний модуль 2.Особливості процесу управління конфліктом.**

**Тема 8. *Технології застосування стратегій вирішення конфліктів.***

1. Стадії закінчення конфлікту.
2. Способи розв'язання конфлікту.
3. Технології застосування стратегій вирішення конфліктів.
4. Операційний склад дій у ході розв'язання конфлікту.
5. Критерії розв'язання конфлікту.

**Тема 9. *Конструктивний інструментарій для розв'язання конфліктів.***

1. Нормалізація відносин опонентів з використання техніки ПРІЗН.
2. Можливості й особливості застосування техніки переговорів для розв'язання конфлікту.
3. Етапи проведення переговорів.
4. Функції ведучого.
5. Механізми і технологія переговорного процесу.
6. Тактичні прийоми на переговорах.

**Тема 10. *Безконфліктна взаємодія сторін у дискусіях і суперечках.***

1. Мета безконфліктної взаємодії.
2. Дискусії й суперечки як специфічні форми ділового спілкування.
3. Функції професійних дискусій та суперечок.
4. Організація (технологія) спілкування.
5. Аспекти спілкування: комунікативний, перцептивний; інтеракційний.
6. Етапи проведення ділових дискусій і суперечок.
7. Аргументи: поняття та види.

**Тема 11. Технологія проведення ділових переговорів.**

1. Стратегії вирішення конфліктів: характеристика, особливості.
2. Поняття про переговори та посередництво у вирішенні конфліктів.
3. Організація переговорів, моделі поведінки в переговорному процесі.
4. Поняття про медіаторство.
5. Прийоми посередництва в конфліктах.

**Тема 12. Психологія в конфлікті.**

1. Психологія управління конфліктами.
2. Розвиток культури спілкування як один із важливих чинників профілактики конфліктів.
3. Конструктивна критика.
4. "Конфліктогени" спілкування.
5. Роль взаєморозуміння у міжособистісних відносинах.

**Тема 13. Управління стресами в конфліктній ситуації.**

1. Поняття стресу, стресової ситуації та стресової реакції.
2. Види стресорів та фактори, що викликають стрес.
3. Види стресів.
4. Динаміка розвитку внутрішнього напруження під час стресу.
5. Рівні та методи управління стресами.
6. Умови запобігання стресам.
7. Способи подолання стресу.

**Тема 14. Поняття свідомості та психологічний захист.**

1. Поняття свідомості та самосвідомості.
2. Психологічний захист: поняття та функції.
3. Види психологічного захисту.
4. Прояв різних видів психологічних захистів у поведінці людини.
5. Увага: поняття та види.

**Тема 15. Попередження та запобігання конфліктів.**

1. Профілактика конфлікту як вид управлінської діяльності, суть та комплекс передумов.
2. Чинники, що знижують можливість попередження конфліктів (психологічні, правові, етичні).
3. Соціальні та психологічні причини конфліктів.
4. Методи і тактики попередження конфліктів.
5. Типи конфліктних осіб та способи їх виявлення.
6. Етичні норми та правила для попередження конфліктів і врегулювання взаємин.

**Змістовний модуль 3. Набуття загальних навичок у професійній діяльності і повсякденному житті (засвоєння теоретичного матеріалу та вирішення ситуативних завдань).**

**Практичні:**

**Заняття 1.** Сутність конфлікту, його причини й наслідки.

**Заняття 2.** Система управління конфліктами в організації.

**Заняття 3.** Діагностика конфліктів і коригування поведінки його учасників.

**Заняття 4.** Розв'язання конфліктів: правила, технологія, конструктивний інструментарій.

**Заняття 5.** Безконфліктна взаємодія сторін у дискусіях і суперечках.

**Заняття 6.** Конфліктна взаємодія в процесі нововведень.

**Заняття 7.** Управління стресами в конфліктній ситуації.

**Заняття 8.** Поняття свідомості та психологічний захист.

**Заняття 9.** Попередження та запобігання конфліктів.

**Заняття 10.** Практичні рекомендації та інструментарій щодо безконфліктної взаємодії в професійній діяльності.

**Заняття 11.** Психологія ділового спілкування.

**Заняття 12.** Організація та проведення переговорів.

**Заняття 13.** Службове листування.

**Заняття 14.** Переговорний процес як спосіб вирішення конфліктів.

**Заняття 15.** Юридичні способи вирішення конфлікту.

**Лабораторні:**

Не передбачено.

**Курсовий проект/курсова робота/РГР/Контрольна робота:**

Виконання індивідуального завдання у формі реферату.

**Теми**

1. Сутність конфлікту, його риси та структура.
2. Конфліктологія як наука. Становлення та сучасний розвиток конфліктології.
3. Конфліктна ситуація та інцидент як передумова виникнення конфлікту.
4. Ознаки прояву конфлікту. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії.
5. Види та типи конфліктів.
6. Типові причини виникнення конфліктів в організації та їх наслідки.
7. Функції конфліктів і їхня спрямованість.
8. Вплив конфліктів на соціальне оточення та його учасників.
9. Позитивні і негативні наслідки конфліктів.
10. Система управління конфліктами в організації.
11. Правила поводження з конфліктами в організації.
12. Сутність системи управління конфліктами.
13. Модель організаційного механізму управління конфліктами.
14. Загальні принципи управління конфліктами.
15. Методи управління конфліктами.
16. Роль менеджера в процесі управління конфліктами.
17. Об'єктивна необхідність регулювання конфліктів у виробничих умовах.
18. Сутність і значення процесів профілактики та запобігання виникненню конфліктів.
19. Технологія профілактики й запобігання конфліктам.
20. Інструменти профілактики й запобігання конфліктам.

21. Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.
22. Діагностика конфліктів і коригування поведінки його учасників.
23. Технологія діагностики конфлікту.
24. Позичії та стилі поведінки учасників конфлікту.
25. Прогнозування розвитку конфліктів та його особливості.
26. Основні періоди й етапи розвитку конфлікт.
27. Форми, результати й критерії завершення конфлікту.
28. Динаміка конфлікту з урахуванням деформації взаємин його учасників.
29. Розв'язання конфліктів. Сутність процесу розв'язання конфлікту.
30. Типові помилки під час розв'язання конфліктів.
31. Управління стресами в конфліктній ситуації. Класифікація стресорів та їхніх наслідків.
32. Сутність, фактори та види стресів.
33. Рівні та методи управління стресами, умови запобігання стресам.
34. Безконфліктне спілкування в процесі проведення професійних переговорів і нарад.
35. Технологія організації та проведення ділових нарад.
36. Дискусії й суперечки як специфічні форми ділового спілкування.
37. Конфліктна взаємодія в процесі нововведень.
38. Соціально-трудоі конфлікти, їх урегулювання та вирішення.
39. Страйки як надзвичайний засіб вирішення колективних трудових суперечок, їхня суть різновиди та проблеми врегулювання й вирішення.
40. Соціальне партнерство: його примирна функція в досягненні злагоди в колективному трудовому спорі (конфлікті).
41. Юридичні конфлікти та їх види.
42. Міжнародно-правові конфлікти.
43. Конфлікти в державно-правовій сфері.
44. Конфлікти в цивільно-правовій та господарсько-правовій сферах.
45. Кримінальні та кримінально-процесуальні конфлікти.
46. Трудові конфлікти.
47. Сімейні конфлікти.
48. Психологія поведінки в конфлікті.
49. Види темпераменту людини.
50. Конфліктогенні типи: поняття та види.

**Самостійна робота:**

1. Конфліктологія як наука, історія розвитку конфліктології.
2. Конфлікт як соціальний феномен.
3. Динаміка і механізми конфлікту.
4. Процес управління конфліктами.
5. Методи та форми управління конфліктами.
6. Попередження і регулювання конфліктів.
7. Стратегія розв'язання конфліктів.
8. Роль керівника в управлінні конфліктами.

9. Психологія конфлікту.

10. Соціологія конфлікту.

**16) Основна література:**

1. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник Вида-во: ЦУЛ; 2021; -168 с; ISBN: 978-611-01-1069-3.
2. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. -153 с.
3. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. - 360 с.
4. Конфліктологія: Практикум [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 1,96 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 88 с. Режим доступу: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>
5. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія: підручник. Львів: Вид-во ЛТЕУ, 2017. - 320 с.
6. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. - Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с. ISBN 978-617-7617-10-4

**17) Додаткові джерела:**

1. Практична психологія конфлікту : лабораторний практикум / І. В. Кошова. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 126 с.
2. Скулиш Є.Д., Кузьмін С.А., Охременко О.Р., Шамара О.В. Конфліктологія: підручник. Київ: Вид. дім «Артек», 2015. - 362 с.
3. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. [для студентів, аспірантів і викл. вищ. навч. закл. освіти України]. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. - 200 с.
4. Основи психологічної реабілітації: хрестоматія / упорядник І. В Кошова. – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 303 с.
5. Кошова І. В. Основи психологічної реабілітації – Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. – 303 с.
6. Роджер Фишер, Вильям Юри, Брюс Паттон. Переговоры без поражения. Гарвардский метод. Изд-во : Манн, Иванов И Фербер, 2019, - 272. ISBN13 : 978-5-00146-299-6.
7. Конфліктологія: Методичні вказівки до вивчення дисципліни для студентів, які навчаються за напрямом підготовки 6.030510 «Товарознавство і торгівельне підприємництво», укладач О.М.Щербакова.- К.: КНУБА, 2013. – 28 с.

**18) Нормативна та законодавча база:**

**Інформаційний ресурс**

1. <http://library.knuba.edu.ua/>
2. Національна бібліотека імені В.І. Вернадського [Електронний ресурс] .– Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

**19) Система оцінювання навчальних досягнень (розподіл балів):**



Поточне оцінювання			Підсумковий контроль	Сума
ПРН.01	ПРН.02	ПРН.03		
20	20	20	40	100
<p><b>20) Умови допуску до підсумкового контролю:</b> Опрацювання лекційних тем, практичних занять та захист індивідуальної роботи.</p> <p>Здобувачу, який має підсумкову оцінку за дисципліну від 5 до 59 балів, призначається додаткова залікова сесія. В цьому разі він повинен виконати додаткові завдання, визначені викладачем.</p> <p>Здобувач, який не виконав вимог робочої програми по змістових модулях, не допускається до складання підсумкового контролю. В цьому разі він повинен виконати визначене викладачем додаткове завдання по змісту відповідних змістових модулів в період між основною та додатковою сесіями.</p> <p>Здобувач має право на опротестування результатів контролю (апеляцію). Правила подання та розгляду апеляції визначені внутрішніми документами КНУБА, які розміщені на сайті КНУБА та зміст яких доводиться Здобувачам до початку вивчення дисципліни.</p>				
<p><b>21) Політика щодо академічної доброчесності:</b> Тексти індивідуальних завдань (в т.ч. у разі, коли вони виконуються у формі презентацій або в інших формах) можуть перевірятись на плагіат. Для цілей захисту індивідуального завдання оригінальність тексту має складати не менше 70%. Виключення становлять випадки зарахування публікацій Здобувачів у матеріалах наукових конференціях та інших наукових збірниках, які вже пройшли перевірку на плагіат.</p> <p>Списування під час тестування та інших опитувань, які проводяться у письмовій формі, заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). У разі виявлення фактів списування з боку здобувача він отримує інше завдання. У разі повторного виявлення призначається додаткове заняття для проходження тестування.</p>				
<p><b>22) Посилання на сторінку електронного навчально-методичного комплексу дисципліни:</b> <a href="https://org2.knuba.edu.ua/user/profile.php?id=17211">https://org2.knuba.edu.ua/user/profile.php?id=17211</a></p>				