

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Чорноморський національний університет імені Петра Могили
Факультет економічних наук
Кафедра менеджменту

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

Іщенко Н.М.



“28” 08 2020 року

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«КОНФЛІКТОЛОГІЯ В БІЗНЕСІ»**

Спеціальність 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Освітня програма «Економіка та управління підприємством»

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Розробники

Дранус Л.С.

Татенко Ю.В.

Завідувач кафедри менеджменту

Стоян О. Ю.

Завідувач кафедри економіки та підприємництва

Кузьменко О.Б.

Гарант освітньої програми

Кузьменко О.Б.

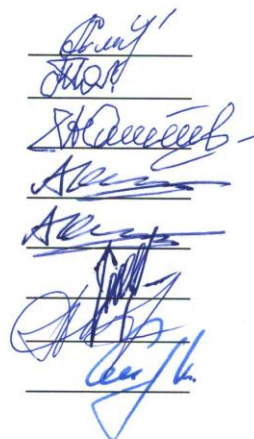
В.о. декана факультету економічних наук
Директор ННІПО

Філімонова О.Б.

Норд Г.Л.

Начальник НМВ

Шкірчак С.І.



Миколаїв – 2020 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни	
Найменування дисципліни	Конфліктологія в бізнесі	
Галузь знань	07 Управління та адміністрування	
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність	
Спеціалізація (якщо є)		
Освітня програма	Економіка та управління підприємством	
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)	
Статус дисципліни	Вибіркова	
Курс навчання	6	
Навчальний рік	2020/2021	
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма	Заочна форма
	11	16, 17
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	3 кредитів / 90 годин	
Структура курсу: – лекції – семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові) – годин самостійної роботи студентів	Денна форма	Заочна форма
	30	12
	60	78
Відсоток аудиторного навантаження	33%	13%
Мова викладання	Українська	
Форма проміжного контролю (якщо є)		
Форма підсумкового контролю	Іспит	

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Мета: Основною метою вивчення дисципліни є розглянути сучасний стан та розвиток конфліктології як науки, поглибити і закріпити теоретичні знання, одержані на лекціях, формування й розвиток у студентів навичок та умінь вирішення конкретних завдань з управління конфліктами в різних сферах діяльності, надання майбутнім фахівцям знання сучасних теорій з конфліктології, а також формування продуктивних професійних умінь, застосування цих умінь у профілактиці і розв'язання конфліктів у професійній діяльності, а також у всіх сферах життєдіяльності людини.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- закономірності формування і розвитку особистості;
- фактори формування особистості;
- причини виникнення конфліктів;

- теорії поведінки особистості в конфлікті;
- шляхи попередження та розв'язання конфліктів;
- методи профілактики конфліктів в організації;
- психологічні особливості конфліктних ситуацій в ділових бесідах і переговорах;
- принципи, процедуру медіації як професійної діяльності у вирішенні конфліктів;
- особливості внутрішньо-особистісного, міжособистісного та міжгрупового конфліктів.

Передумови вивчення дисципліни: знання з таких предметів, як філософія, соціологія, психологія, економіка підприємства, економіка та організація торгівлі, теорія контрактів, потенціал і розвиток підприємства, торгово-посередницька діяльність.

Очікувані результати навчання: студент зможе визначати індивідуальні стилі реагування та вирішення конфліктних ситуацій; аналізувати вплив різних факторів на виникнення конфліктів в організаціях; аналізувати умови формування конструктивного ділового спілкування; визначати психологічний клімат у трудовому колективі; попереджувати та вирішувати конфліктні ситуації.

В результаті вивчення дисципліни студент

має знати:

- знати об'єкт та предмет конфліктології;
- сутність конфлікту та його структуру
- динаміку та причини конфлікту
- види конфліктів у суспільстві та їх особливості
- особливості внутрішньо-особистісного, міжособистісного та міжгрупового конфліктів;
- психологічні особливості механізму виникнення конфліктів;
- теорії поведінки особистості в конфлікті
- технології управління конфліктами;

– психологічні умови попередження та розв’язання конфліктів.

має вміти:

- використовувати добуті психологічні знання у практиці;
- володіти навичками консультативної і посередницької допомоги у профілактиці і розв’язанні конфліктів;
- використовувати технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті;
- визначати етапи виникнення конфлікту з метою подальшого його розв’язання;
- розпізнавати внутрішньо-особистісний конфлікт; виявляти основні етапи переговорного процесу; визначати шляхи розв’язання конфліктів в управлінні; використовувати отримані знання для попередження та регулювання конфліктів
- володіти навичками саморегуляції психічних станів;
- попереджувати та вирішувати виробничі конфлікти;
- конструктивно використовувати конфліктні ситуації.

Програмні компетенції:

Загальні компетентності

ЗК 1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб’єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

СК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

Програмні результати навчання:

РН 1. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.

РН 2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення.

РН 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.

РН 8. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.

РН 9. Вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків.

3. Програма навчальної дисципліни

Денна форма:

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота	Всього
1)	Конфлікт: поняття та предмет вивчення	0	2	4	6
2)	Методологія вивчення конфліктів в бізнесі	0	2	4	6
3)	Сутність конфлікту в бізнесі. Класифікація конфліктів	0	2	4	6
4)	Структурні елементи конфлікту в бізнесі	0	2	4	6
5)	Динаміка конфлікту в бізнесі	0	2	4	6
6)	Міжособистісні конфлікти	0	2	4	6
7)	Психологічні механізми виникнення конфліктів в бізнесі	0	2	4	6
8)	Конфлікти в організаціях та сфері управління	0	2	4	6
9)	Внутрішньоособистісні конфлікти	0	2	4	6
10)	Технології управління конфліктами в бізнесі	0	2	4	6
11)	Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів	0	2	4	6
12)	Раціонально-інуїтивна техніка управління конфліктом в бізнесі	0	2	4	6

13)	Переговорний процес з урегулювання конфліктів в бізнесі	0	2	4	6
14)	Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм	0	2	4	6
15)	Стили поведінки в конфлікті	0	2	4	6
	Всього за курсом	0	30	60	90

Заочна форма:

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота	Всього
1)	Конфлікт: поняття та предмет вивчення	0	2	4	6
2)	Методологія вивчення конфліктів в бізнесі	0	0	6	6
3)	Сутність конфлікту в бізнесі. Класифікація конфліктів	0	2	4	6
4)	Структурні елементи конфлікту в бізнесі	0	0	6	6
5)	Динаміка конфлікту в бізнесі	0	2	4	6
6)	Міжособистісні конфлікти	0	0	6	6
7)	Психологічні механізми виникнення конфліктів в бізнесі	0	2	4	6
8)	Конфлікти в організаціях та сфері управління	0	2	4	6
9)	Внутрішньоособистісні конфлікти	0	0	6	6
10)	Технології управління конфліктами в бізнесі	0	0	6	6
11)	Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів	0	2	4	6
12)	Раціонально-інуїтивна техніка управління конфліктом в бізнесі	0	0	6	6
13)	Переговорний процес з урегулювання конфліктів в бізнесі	0	2	4	6
14)	Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм	0	0	6	6
15)	Стили поведінки в конфлікті	0	1	5	6
	Всього за курсом	0	15	75	90

4. Зміст навчальної дисципліни

4.1. План практичних (семінарських, лабораторних, півгрупових) занять

Денна форма

№	Тема заняття / план
1	Тема №1. Конфлікт: поняття та предмет вивчення 1) Предмет і об'єкт сучасної конфліктології. 2) Завдання конфліктології. 3) Сучасна концепція конфлікту. 4) Методи вивчення конфліктів
2	Тема №2. Методологія вивчення конфліктів в бізнесі 1) Еволюція поглядів на конфлікт. 2) Методологія вивчення конфліктної взаємодії в бізнесі. 3) Соціологічні та психологічні погляди на природу конфлікту. 4) Погляди К. Маркса на природу суспільних конфліктів. 5) Соціологічний підхід М. Вебера як основа аналізу конфлікту. 6) Теорія інституціалізації суспільства Р. Дарендорфа
3	Тема №3. Сутність конфлікту в бізнесі. Класифікація конфліктів 1) Позитивні функції конфліктів. 2) Негативні функції конфліктів. 3) Конструктивний конфлікт. 4) Деструктивний конфлікт. 5) Критичні ситуації: конфлікт, стрес, фрустрація, криза. 6) Класифікація конфліктів. 7) Типологія конфліктів.
4	Тема №4. Структурні елементи конфлікту в бізнесі 1) Причини конфлікту. 2) Конфлікти та інцидент. 3) Усвідомлення конфліктної ситуації. Опоненти в конфлікті. 4) Противники в конфлікті. Аналіз позиції учасників конфлікту.

	5) Картографія конфлікту.
5	<p>Тема №5. Динаміка конфлікту в бізнесі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Фази розвитку конфлікту. 2) Схема аналізу конфліктної ситуації. 3) Види завершення конфліктів. 4) Вирішення конфлікту на об'єктивному рівні 5) Міжособистісна перцепція і вирішення конфліктів. 6) Особливості вирішення конфліктів
6	<p>Тема №6. Міжособистісні конфлікти</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Причини та форми прояву міжособистісного конфлікту. 2) Сфери виникнення міжособистісних конфліктів. Індивідуальна психологія А. Адлера і конфлікт. 3) Типологія конфліктних особистостей. 4) Організаційний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
7	<p>Тема №7. Психологічні механізми виникнення конфліктів в бізнесі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Конфліктогени спілкування. 2) Структурний аналіз особистості за Е. Берном і конфлікти. 3) Поведінкові характеристики основних трансакцій. 4) Алгоритм трансакційного аналізу.
8	<p>Тема №8. Конфлікти в організаціях та сфері управління</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Поняття про конфлікт в організації. 2) Конфлікти у сфері управління. 3) Конфлікти в діяльності керівника. 4) Конфлікти і влада в організації. 5) Економічні конфлікти. 6) Характеристика соціальних конфліктів.
9	<p>Тема №9. Внутрішньоособистісні конфлікти</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту. 2) Класифікація внутрішньо особистісних конфліктів за К. Левіном. Типи внутрішньоособистісних конфліктів.

	<p>3) Причини внутрішньо особистісного конфлікту.</p> <p>4) Форми прояву та способи вирішення внутрішньоособистісного конфлікту.</p>
10	<p>Тема №10. Технології управління конфліктами в бізнесі</p> <p>1) Організація управління конфліктом.</p> <p>2) Прогнозування конфліктів.</p> <p>3) Запобігання конфліктам.</p> <p>4) Регулювання конфліктів. Психологічні технології вирішення конфлікту.</p> <p>5) Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.</p>
11	<p>Тема №11. Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів</p> <p>1) Медіація як форма управління конфліктами.</p> <p>2) Участь третьої сторони з розв'язання конфліктів.</p> <p>3) Вплив третьої сторони на вихід із конфліктів.</p> <p>4) Діяльність психолога з урегулювання конфліктів</p>
12	<p>Тема №12. Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом в бізнесі</p> <p>1) Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.</p> <p>2) Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.</p> <p>3) Метод мозкового штурму у вирішенні конфліктів.</p> <p>4) Технології раціональної поведінки в конфлікті.</p>
13	<p>Тема №13. Переговорний процес з урегулювання конфліктів в бізнесі</p> <p>1) Зміст підготовки до переговорного процесу.</p> <p>2) Етапи переговорного процесу.</p> <p>3) Переговорні стилі в конфлікті.</p> <p>4) Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів.</p> <p>5) Стадії медіації.</p>
14	<p>Тема №14. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм</p> <p>1) Маніпулятивні технології у процесі переговорів.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> 2) Види маніпуляцій у переговорах. 3) Прості маніпуляції в переговорах. Складні маніпуляції в переговорах та ігри. 4) Види маніпуляцій і очікуванні реакції. 5) Протидія маніпулятивним технологіям.
15	<p>Тема №15. Стили поведінки в конфлікті</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом. 2) Компроміс як стиль конфліктної поведінки. 3) Ухиляння як стиль поведінки в конфлікті. 4) Пристосування як стиль конфліктної поведінки. 5) Співробітництво як стиль поведінки в конфлікті. 6) Тактики конфліктної поведінки.

Заочна форма

№	Тема заняття / план
1	<p>Тема №1. Конфлікт: поняття та предмет вивчення</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Предмет і об'єкт сучасної конфліктології. 2) Завдання конфліктології. 3) Сучасна концепція конфлікту. 4) Методи вивчення конфліктів
2	<p>Тема №3. Сутність конфлікту в бізнесі. Класифікація конфліктів</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Позитивні функції конфліктів. 2) Негативні функції конфліктів. 3) Конструктивний конфлікт. 4) Деструктивний конфлікт. 5) Критичні ситуації: конфлікт, стрес, фрустрація, криза. 6) Класифікація конфліктів. 7) Типологія конфліктів.
3	<p>Тема №5. Динаміка конфлікту в бізнесі</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Фази розвитку конфлікту. 2) Схема аналізу конфліктної ситуації.

	<ul style="list-style-type: none"> 3) Види завершення конфліктів. 4) Вирішення конфлікту на об'єктивному рівні 5) Міжособистісна перцепція і вирішення конфліктів. 6) Особливості вирішення конфліктів
4	<p>Тема №7. Психологічні механізми виникнення конфліктів в бізнесі</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Конфліктогени спілкування. 2) Структурний аналіз особистості за Е. Берном і конфлікти. 3) Поведінкові характеристики основних трансакцій. 4) Алгоритм трансакційного аналізу.
5	<p>Тема №8. Конфлікти в організаціях та сфері управління</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Поняття про конфлікт в організації. 2) Конфлікти у сфері управління. 3) Конфлікти в діяльності керівника. 4) Конфлікти і влада в організації. 5) Економічні конфлікти. 6) Характеристика соціальних конфліктів.
6	<p>Тема №11. Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Медіація як форма управління конфліктами. 2) Участь третьої сторони з розв'язання конфліктів. 3) Вплив третьої сторони на вихід із конфліктів. 4) Діяльність психолога з урегулювання конфліктів
7	<p>Тема №13. Переговорний процес з урегулювання конфліктів в бізнесі</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Зміст підготовки до переговорного процесу. 2) Етапи переговорного процесу. 3) Переговорні стилі в конфлікті. 4) Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів. 5) Стадії медіації.
8	<p>Тема №15. Стилi поведінки в конфлікті</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом. 2) Компроміс як стиль конфліктної поведінки.

4.2. Форми і методи навчання

Дидактичний тест – підготовлений згідно із певними вимогами комплекс стандартизованих завдань, що дають змогу виявити в учасників тестування компетенції, які піддаються певному оцінюванню за заздалегідь встановленими критеріями.

Дискусія – організаційна форма навчання, заснована на публічному, відкритому, доброзичливому обговоренні актуального, але суперечливого питання і спрямована на певний позитивний результат.

Мозкова атака – метод розв'язання невідкладних завдань, сутність якого полягає в тому, щоб висловити якнайбільшу кількість ідей за дуже обмежений проміжок часу, обговорити і здійснити їх селекцію. Робота в групах – форма організації навчально-пізнавальної діяльності, яка використовується для вирішення складних проблем, що потребують колективного розуму і спільної роботи. Презентації – виступи перед аудиторією, що використовуються для представлення певних досягнень, результатів роботи групи, звіту про виконання індивідуальних завдань, інструктажу, демонстрації нових продуктів діяльності та послуг.

Дослідницький метод. Проводиться аналіз матеріалу, постановки проблем і завдань і короткого усного або письмового інструктажу студентів. Студенти самостійно вивчають літературу, джерела, ведуть спостереження й виміри й виконують інші дії пошукового характеру.

Завдання, які виконуються з використанням дослідницького методу, повинні містити в собі всі елементи самостійного дослідницького процесу (постановку завдання, обґрунтування, припущення, пошук відповідних джерел необхідної інформації, процес рішення завдання). Ще одна класифікація методів побудована на основі виділення джерел передачі змісту.

Репродуктивний метод.

Студенти стають свідками й співучасниками наукового пошуку. Студенти не тільки сприймають, усвідомлюють і запам'ятовують готову інформацію, але й стежать за логікою доказів, за рухом думки педагога.

4.3. Завдання для самостійної роботи

Написання есе

Есе – невеликий за обсягом прозовий твір, що має довільну композицію і висловлює індивідуальні думки та враження з конкретного приводу чи питання і не претендує на вичерпне і визначальне трактування теми.

На відміну від реферату, який адресується будь-якому слухачеві есе – це ближче до репліки, що адресується підготовленому слухачу. Тобто людині, яка вже має уяву, про що йде мова. Власне, така «адресність» дозволяє автору есе зосередити увагу на розкритті нового змісту, а не нагромаджувати різними службовими деталями викладення матеріалу в письмовому форматі

Твір есе варто розпочати зі вступу, в якому має бути висвітлено загальний підхід до теми, вступ повинен містити проблемне завдання і відповідь на поставлене питання. Автор есе не має права описувати все, що йому відомо в обсязі заданої теми, а лише те, що буде творчою відповіддю на поставлене питання у темі. Упродовж усього есе необхідно підкреслювати зв'язок поданих фактів з тезою.

Основна частина есе вибудовується з метою переконання читача. Для цього автор есе має використати вагомні аргументи. Спочатку варто викласти головні ідеї та факти, які підтверджуватимуть приклади до цих ідей.

Есе має містити озвучену кінцівку. При цьому зовсім не важливо, кінець є ствердженням будь-чого, запитанням чи статочно не завершеними роздумами. Вдалим варіантом завершення есе вважається використання афоризмів і цитат.

Вимоги до оформлення:

- Розмір - не більше одного аркуша формату А4.
- Шрифт - 14 з полуторним інтервалом.
- Вирівнювання тексту - по ширині.

Теми есе

- 1) Особливості конструювання формул конфліктів та інтерпретації структурних компонентів.
- 2) Позитивні та негативні наслідки конфліктів.
- 3) Особливості видів конфліктів та прогнозуючий аналіз ускладнень у вирішенні різних видів конфліктів.
- 4) Основні види завершення конфліктів, їх позитивні та негативні наслідки.
- 5) Прийоми спілкування, що сприяють зближенню і порозумінню.
- 6) Психологічні причини використання конфліктогенів поведінки і спілкування.
- 7) Психологічні особливості конфліктних типів поведінки.
- 8) Опис стадій і методів раціонально-інтуїтивної моделі вирішення конфліктів.
- 9) Психологічна готовність особистості до вирішення конфліктів з визначенням ознак і складових.
- 10) Психологічна готовність груп до вирішення конфліктів з визначенням ознак і складових.
- 11) Стили поведінки в конфліктах та вибір адекватного стилю.
- 12) Переговорний процес з визначенням основних складових і застосовуваних методів.
- 13) Конфлікти та їх місце в житті людини.
- 14) Особистісні передумови та чинники виникнення міжособистісних конфліктів.
- 15) Міжособистісний конфлікт: види і психологічні особливості.
- 16) Психологічні техніки вирішення міжособистісних конфліктів.
- 17) Вплив стилю керівництва на виникнення і подолання конфліктів.
- 18) Внутрішньоособистісні конфлікти та їх роль і місце у становленні особистості.
- 19) Невротичний конфлікт: види і психологічні особливості.

- 20) Трудові конфлікти: види та особливості вирішення.
- 21) Види та динаміка внутрішньоособистісних конфліктів.
- 22) Психологічні особливості прогнозування і психопрофілактики міжособистісних конфліктів.
- 23) Психологічні чинники спілкування, що призводять до конфліктів.
- 24) Акцентуації поведінки особистості та конфліктні типи поведінки.
- 25) Психодіагностика конфліктності особистості з метою професійного підбору кадрів.
- 26) Стиль поведінки та особливості вибору адекватного стилю поведінки в конфліктах.
- 27) Психологічні умови та особливості посередництва як способу вирішення конфліктів.
- 28) Психологічні особливості та можливості картографії як ефективного методу вирішення конфліктів.
- 29) Психологічні особливості педагогічних конфліктів та способів їх подолання.
- 30) Структурний аналіз особистості за Е. Берном і конфлікти.

4.4 Забезпечення освітнього процесу

Комп'ютерна бібліотека, інтернет клас, зала комп'ютерного моделювання, тестування знань на комп'ютерах, презентаційна зала для демонстрацій, аудиторія з індивідуальним обладнанням (планшети, ноутбуки, стенди для моделювання).

5. Підсумковий контроль

Методи контролю:

Поточний контроль застосовують для перевірки і окремих студентів, і академічних груп, як правило, у повсякденній навчальній діяльності, насамперед, на планових заняттях. Педагог систематично спостерігає за навчальною роботою студентів, перевіряє рівень опанування програмного матеріалу, формування практичних навичок та вмінь, їхньої міцності, а також виставляє відповідні оцінки

за уст відповіді, контрольні роботи, практичне виконання певних нормативів, передбачених збірниками нормативів і програмою навчальних дисциплін.

Поточний контроль здійснюється за такими критеріями:

1. Активність та результативність роботи студента протягом семестру.

2. Якість виконання поточних завдань.

3. Виконання завдань для самостійного опрацювання.

4. Якість виконання письмових поточних контрольних робіт, усних відповідей на практичних та семінарських заняттях.

Підсумковий контроль спрямовано на визначення рівня реалізації завдань, сформульованих у навчальних програмах, планах підготовки та в інших документах, які регламентують навчально-виховний процес. Він охоплює і теоретичну, і практичну підготовку студентів, проводять його, як правило, наприкінці зимового й літнього періодів навчання, під час спеціальних заходів перевірки.

Перелік питань підсумкового контролю у формі іспиту

- 1) Поняття про конфлікти. Еволюція поняття.
- 2) Погляди на конфлікти в сучасній конфліктології.
- 3) Методологія вивчення конфліктної взаємодії.
- 4) Зовнішні та внутрішні умови виникнення конфліктів.
- 5) Позитивні функції конфліктів.
- 6) Негативні функції конфліктів.
- 7) Конструктивний конфлікт.
- 8) Деструктивний конфлікт.
- 9) Методи конфліктології.
- 10) Класифікація конфліктів.
- 11) Аналіз структурних елементів конфлікту.
- 12) Типи внутрішньоособистісних конфліктів.
- 13) Основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.
- 14) Інформаційні причини виникнення міжособистісного конфлікту.

- 15) Поведінкові причини виникнення міжособистісних конфліктів.
- 16) Причини міжособистісних конфліктів в організаціях.
- 17) Особистісні передумови виникнення міжособистісного конфлікту.
- 18) Типологія конфліктних особистостей.
- 19) Фази динаміки конфлікту.
- 20) Стили поведінки в конфліктній ситуації.
- 21) Образи конфліктної ситуації.
- 22) Аналіз конфліктної ситуації.
- 23) Картографія конфлікту.
- 24) Суб'єкти конфліктної взаємодії.
- 25) Посередництво в конфлікті.
- 26) Динаміка відносин у міжособистісному конфлікті.
- 27) Організаційний аспект управління конфліктом.
- 28) Технології управління конфліктом.
- 29) Переговорний процес з урегулювання конфліктів.
- 30) Зміст підготовки до переговорного процесу
- 31) Етапи переговорного процесу.
- 32) Маніпулятивні технології у процесі переговорів.
- 33) Види маніпуляцій у переговорах.
- 34) Прості та складні маніпуляції в переговорах.
- 35) Протидія маніпулятивним технологіям.
- 36) Технологія зміни образу конфлікту
- 37) Конфлікти та трансактний аналіз.
- 38) Технологія вирішення конфліктної взаємодії з використанням трансактного аналізу.
- 39) Конфліктогени спілкування.
- 40) Мотиваційний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
- 41) Когнітивний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
- 42) Діяльнісний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.
- 43) Організаційний підхід до вивчення міжособистісного конфлікту.

- 44) Особливості вирішення конфліктів.
- 45) Тактики конфліктної поведінки.
- 46) Переговорні стилі поведінки в конфлікті.
- 47) Вибір стратегії поведінки в конфлікті.
- 48) Конфлікти та критичні ситуації.
- 49) Міжособистісна перцепція та вирішення конфліктів.
- 50) Схема аналізу конфліктної ситуації.
- 51) Стадії розвитку конфлікту.
- 52) Роль емоцій в конфліктній взаємодії.
- 53) Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.
- 54) Управлінські конфлікти.
- 55) Методи діагностики конфліктної взаємодії.
- 56) Види завершення конфліктів.
- 57) Компроміс як стиль конфліктної поведінки.
- 58) Ухиляння як стиль поведінки в конфлікті.
- 59) Пристосування як стиль конфліктної поведінки.
- 60) Співробітництво як стиль поведінки в конфлікті.

«0» варіант залікового/іспитового білету з зазначенням максимальної кількості балів за кожне виконане завдання

1	Відповідь на завдання практичного заняття -Усне опитування x8 -Дидактичні тести	5*8 5
2	Есе	15
3	Іспит	40
	Всього	100

Критерії оцінювання завдань для досягнення максимальної кількості балів

При відповіді на практичних заняттях, якщо студент вірно і всебічно розкриває поставлені питання, активно приймає участь у дискусії – студент отримує 3(5) бали, якщо студент не повністю розкрив суть поставленого питання, не приймає активної участі у дискусії – студент отримує 1(3) бал, якщо студент не відповідає на жодне з поставлених питань, а також не приймає участі у дискусії – студент отримує 0 балів.

Кожна вірна відповідь на дидактичний тест оцінюється в 1 бал, кожна невірна відповідь – 0 балів.

При виконанні есе, якщо студент розкрив питання повністю, здав есе в строк, не допустив помилок в оформленні – студент отримує 13 балів. Якщо студентом допущено невеликі помилки у оформленні роботи, або здано її не в строк – студент отримує 7 балів. Якщо студентом частково не розкрито питання есе, але здано в строк та з правильним оформленням – студент отримує 4 бали. Якщо студент зовсім не розкрив питання, а також має значні помилки в оформленні та не здав роботу в строк – студент отримує 0 балів.

Якщо студентом повністю розкрито питання іспитового білету, а також студент здатен відповісти на питання викладача – студент отримує 10 балів. У разі неповного розкриття питання та нездатності відповісти на уточнюючі питання викладача – студент отримує 5 балів. Якщо студент повністю не розкрив питання – студент отримує 0 балів. Іспитовий білет налічує 3 питання. Тобто максимальна кількість балів за іспит складає 40 балів.

Матеріально-технічне забезпечення дисципліни

Проекційне мультимедійне обладнання (проектор, екран, ноутбук/комп'ютер);
Доступ до мережі Internet, точка доступу Wi-Fi;
OS: Windows, Android, iOS;
Browsers: Chrome / Opera / Mozilla Firefox / MS Edge;
Програмне забезпечення: Word, Excel, PowerPoint; Skype, Zoom, Google Meet;
Система електронного навчання Moodle 3.9
Тренінгова аудиторія (дошка, фліпчарт, комплект канцелярського приладдя для творчості:
маркери, олівці, стікери, кольоровий папір, клей, ватман, блокнот для фліпчарту)

7. Рекомендовані джерела інформації

7.1. Основні:

1. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с. URL: <http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/123456789/445/1/%D0%93%D1%83%D0%B%D1%8E%D0%BA%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%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%202015.pdf>. (дата звернення 15.08.2020).
2. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. Укл.: Кононець М.О. –К. : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. –48 с.
3. Липчанський, В.О. Конфліктологія. Методичні вказівки [Текст] : учб. посібник / В.О. Липчанський, О.В. Тушевська — Х. : Центральноукраїнський національний технічний університет, 2019. —82 с.
4. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т.Ф. Матвійчук. –Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. -76 с.
5. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: підручник/ Л.Й. Гуменюк. –Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. –564с.

Інформаційні ресурси

6. www.portal.rada.gov.ua –проект Закону «Про медіацію» №7481
7. www.kmbs.ua/storage/files/_brochure.pdf –Український центр медіації

8. www.nspp.gov.ua – Національна служба посередництва і примирення

7.2 Додаткові:

9. Кутуєв, П. В. Конфліктологія: соціологічна перспектива [Електронний ресурс] : навчальний посібник / П. В. Кутуєв. – Електронні текстові дані (1 файл: 1,28 Мбайт). – Київ : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова 2014. – 226 с.
10. Найденов Н.Д. Дискриминация, терроризм и иные виды не-терпимости (современный мир и разнообразие): учеб.-метод. пособие / Н.Д. Найденов, С.А. Гончаров, В.Ю. Сморгунова. – СПб.: изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2010. – 295 с.
11. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов: учеб. пособие / В. А. Светлов. – Книжный дом «ЛИБРОКОМ». – 2013. – 304 с.
12. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике: учеб. пособие / В.Л. Цветков. – ЮНИТИ-ДАНА. – 2013. – 183 с.
13. Халин К.Е. Конфликтология: шпаргалка. Серия: Минишпаргалки для вузов: Феникс, 2014. – 126 с.
14. Шварц Г. Управление конфликтами ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов / пер. с нем. Л. Конторовой. – СПб.: изд-во Вернера Регена, 2007. – 296 с.

Словник дисципліни

Українською	Англійською
Конфлікт	Conflict
Інституалізація суспільства	Institutionalization of society
Конструктивний конфлікт	Constructive conflict
Опонент	Opponent
Діловий партнер	Business partner

стрес	stress
фрустрація	frustration
криза	crisis
перцепція	perception
Колектив	Collective
Довіра	Trust
Обман	Deception
Поведінкові характеристики	Behavioral characteristics
Економічні конфлікти	Economic conflicts
Прогнозування	Prognostication
Третя сторона	The third party
Комунікаційний процес	Communication process
Співробітництво	Cooperation
Пристосування	Adaptation
Медіація	Mediation
Презентація	Presentation