

Український державний університет залізничного транспорту

**Силабус з дисципліни  
Управління конфліктами**



**для здобувачів I рівня вищої освіти спеціальності 075 «Маркетинг»**

**2024/2025 навчального року**

Дисципліна «Управління конфліктами» буде корисна людям всіх спеціальностей, особливо для тих, хто прагне досягти успіхів у власній кар'єрі і ефективно керувати своїми підлеглими. Діяльність сучасних організацій свідчить про необхідність формування компетентностей, знань і навичок у сфері управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів.

З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин в Україні ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає у конфлікт. Тому на етапі реформування національної економіки набуває практичного значення питання дисципліни «Управління конфліктами» в систему підготовки фахівців всіх спеціальностей.

Компетентності, що формуються, не тільки пізнавально-теоретичні, а суто практичні: допомогти людям зрозуміти, що робити у конфліктній ситуації. Уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, тому й постала потреба ознайомитись з їхньою суттю, динамікою, досвідом вирішення, прогнозування та запобігання.

Знання, які може здобути особистість, вивчаючи дисципліну «Управління конфліктами», підвищать її професійну і інтелектуальну компетентність, а вміння їх використання на практиці реально засвідчить професійну майстерність фахівця й особистості.

У системі підготовки фахівців дисципліна «Управління конфліктами» розглядає аспекти визначення придатності людини до керівної діяльності; вивчає причини і наслідки конфлікту; розкриває зміст функцій конфлікту; значна увага приділяється взаєминам і спілкуванню людей при виконанні спільних завдань, вивченню методики прогнозування, діагностування та попередження конфліктів, генерації і пошуку нових ідей з управління конфліктами, створенню системи управління конфліктами в організації та визначенню ефективності управління конфліктами.

### **Компетентності навчання**

**1. Ціннісно-смыслову компетентність** (здатність визначення причин конфліктів, їх видів та регулювання границь конфлікту; здатність до аналізу динаміки конфлікту та управління ним на окремих етапах).

**2. Загальнокультурну компетентність** (здатність проведення діагностики конфлікту та вирішення конфліктів в процесі управління; вміння застосування методів управління конфліктами).

**3. Навчально-пізнавальну компетентність** (здатність визначати та грамотно використовувати науковий апарат та основні категорії науки управління конфліктами). **4. Інформаційну компетентність** (здатність до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації в області застосування елементів і методів управління конфліктами ситуаціями).

**5. Комунікативну компетентність** (здатність роботи в команді шляхом реалізації групових проєктів в області формування плану реалізації стратегії управління конфліктами, вміння презентувати власний проєкт та кваліфіковано вести дискусію у досліджуваній сфері).

**6. Компетентність особистісного самовдосконалення** (елементи фізичного, духовного й інтелектуального саморозвитку, емоційної саморегуляції та самопідтримки; підтримка постійної жаги до самовдосконалення та самопізнання, шляхом постійного пошуку нетрадиційних підходів до управління конфліктами).

### **Чому Вас має зацікавити поглиблене вивчення цього курсу?**

Якщо вас цікавить знання та уміння необхідних теоретичних основ про природу конфліктів, методичних рекомендацій, практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, ефективно управляти конфліктами в організаціях та прагматично їх використовувати задля реалізації власних цілей, тоді вам необхідно пройти даний курс.

Від здобувачів очікується: базове розуміння економіки.

Команда викладачів будуть готові надати будь-яку допомогу з деякими з найбільш складних

аспектів курсу по електронній пошті, на форумі і особисто - у робочий час.

## Організація навчання

Цей курс дає студентам глибоке розуміння систематизації успішного управління конфліктними ситуаціями. Здійснювати аналіз динаміки конфлікту, визначати його формулу, обґрунтовано обирати методи управління конфлікту в залежності від його етапів та використовувати схему трансактного аналізу.

Курс складається з лекцій та практичних занять. Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії

### Управління конфліктами / схема курсу

<b>Поміркуй</b>	Лекції	<b>Виконай</b>
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	
	Групові завдання	
	Індивідуальні консультації	
	Іспит	

Практичні заняття курсу передбачають детальний теоретичний розгляд матеріалу та презентацію власних слайдів та рефератів з курсу. Виконання завдання супроводжується зануренням у суміжні дисципліни, що доповнюють теми, та формує у студента інформаційну та комунікативну компетентності.

## Ресурси курсу

Інформація про курс розміщена на сайті Університету (<http://kart.edu.ua>), включаючи навчальний план, лекційні матеріали, презентації, завдан ня та правила оцінювання курсу) Додатковий матеріал та посилання на електронні ресурси доступні на сайті Університету у розділі «дистанційне навчання» поряд із питаннями, над якими необхідно поміркувати під час підготовки для обговорення в аудиторії. Необхідна підготовка повинна бути завершена до початку наступної лекції. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

## Лекції та практичні заняття

Денна форма навчання. Пильнуйте за змінами у розкладі.

		Тема лекції		Тема практичних занять
1	2	3	4	5
1		Лекц.№1. Предмет і завдання курсу.	2	Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна.
2	2	Лекц.№2. Теоретичні основи вивчення конфліктів.	2	Сутність подвійного характеру функцій конфлікту.
3	2	Лекц.№3. Зв'язок конфліктології з різними науками.	2	Необхідність вивчення конфліктів.
4	2	Лекц.№4. Принципи і методи конфліктології.		Сутність і природа конфлікту.
5	2	екц.№5. Конфліктна ситуація.		Динаміка конфлікту.
6		екц.№6. Стадії конфлікту.	2	Еволюція конфліктологічних ідей
7		Лекц.№7. Діагностика конфлікту.	2	Переростання конфліктної ситуації в конфлікт – інцидент.
Модульний контроль знань 1				
8	2	Лекц.№ 8 Технологія управління конфліктом.	2	Конструктивні та деструктивні функції подружніх конфліктів.
9	2	Лекц.№9. Способи поведінки у конфліктних ситуаціях.	2	Соціальні конфлікти та шляхи їх вирішення.
10	2	Лекц.№10. Поняття і класифікація конфліктних особистостей.	2	Стилі поведінки людей.
	2	Лекц.№11. Класифікація конфліктів.	2	Поняття та типологія політичних конфліктів.
		екц.№12. Методи управління конфліктами.		Конфлікти між керівником та підлеглим.
	2	Лекц.№13. Теорії механізмів виникнення конфліктів.	2	Процедури примирення при трудових конфліктах.
		екц.№14. Формули конфліктів.		Вирішення конфлікту, аналіз і бесіда.
		15 2 Лекц.№15. Конфлікти і трансактний аналіз.		Ефективність конфлікту.
Модульний контроль знань 2				

Заочна форма навчання. Пильнуйте за змінами у розкладі.

		Тема лекції	Тема практичних занять	
1	2	3	4	5
1	2	Лекц.№1. Принципи і методи конфліктології.		Необхідність вивчення конфліктів.
	2	Лекц.№2. Технологія та методи управління конфліктом.	2	Сутність подвійного характеру функцій конфлікту.
3	2	Лекц.№3. Поняття і класифікація конфліктних особистостей.	2	Переростання конфліктної ситуації в конфлікт – інцидент.
4	2	Лекц.№4. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктна ситуація.	2	Конструктивні та деструктивні функції подружніх конфліктів.
	2	Лекц.№5. Способи поведінки у конфліктних ситуаціях.		Конфлікти між керівником та підлеглим.
	2	Лекц.№6. Стадії конфлікту. Діагностика конфлікту.	2	Процедури примирення при трудових конфліктах.
		7 2 Лекц.№7. Конфлікти і трансактний аналіз.		Ефективність конфлікту.
Іспит з дисципліни				

### Правила оцінювання

При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути переведена до національної шкали (5, 4, 3,) та шкали ECTS (A, B, C, D, E)

Визначення назви за державною шкалою(оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100 бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	<b>Відмінно</b> – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A
ДОБРЕ – 4	<b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B

	<b>Добре</b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	<b>Задовільно</b> - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	<b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	<b>Незадовільно</b> – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	<b>Незадовільно</b> - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

Завдання на самостійну роботу:

- Студентам пропонується обрати один з декількох варіантів тем для підготовки доповіді, впродовж семестру. За вчасне та вірне виконання завдання нараховується **20 балів до поточного модульного контролю**. За вчасне та частково вірне виконання – від 15 до 25 балів. За невиконане завдання бали не нараховуються. Необхідний обсяг виконання завдання складає 50% на перший модульний контроль і 50% на другий модульний контроль. Перебіг поточного виконання завдання та питання для обговорення надсилаються на e-mail викладача або перевіряються ним особисто.

№ з/п	Назва теми доповіді
1	Історія розвитку галузей вітчизняної конфліктології
2	Сутність подвійного характеру функцій конфлікту
3	Вирішення конфліктів у громадянсько-процесуальному та кримінально-процесуальному порядку
4	Концепція конфліктної моделі суспільства Р. Дарендорфа
5	Концепція позитивно-функціонального конфлікту Л. Козера
6	Рольова теорія конфлікту (Ч. Кулі, Дж. Мід)
7	Конструктивні та деструктивні функції подружніх конфліктів
8	Соціальні конфлікти та шляхи їх вирішення

9	Стилі поведінки людей
10	Функції і ефективність конфлікту
11	Лідер чи керівник
12	Процедури примирення при трудових конфліктах
13	Поняття та типологія політичних конфліктів
14	Загальна теорія конфлікту К. Боулдінга

#### Ступінь залученості:

Мета участі в курсі – залучити вас до дискусії, розширити можливості навчання для себе та своїх однолітків та дати вам ще один спосіб перевірити свої погляди на питання управління конфліктів. Участь буде оцінюватися на основі кількості та вірності ваших відповідей. Питання, хоча й заохочуються, однак не оцінюються в цьому блоці. Ми намагаємося надати всім студентам рівні та справедливі можливості для підвищення власною залученості. **Максимальна сума становить 10 балів.**

#### Практичні заняття:

Оцінюються за відвідуваннями (до 3 балів), ступенем залученості (до 7 балів) та стислою презентацією виконаного завдання (до 5 балів). **Максимальна сума становить 30 балів.**

#### Модульне тестування:

Оцінюються за вірними відповідями на тестові модульні питання (15 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 3 бали). **Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.**

#### Іспит:

- Студент, за результатами модульного 1-го та 2-го контролю шляхом накопичення балів отримує оцінку за іспит. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент становить 100 (до 60 балів поточного контролю та до 40 балів тестування). Середнє арифметичне суми модульних оцінок складає загальний бал за іспит. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами він може підвищити їх на іспиті.

### **Результати навчання**

Вміти використовувати понятійно-категоріальний апарат та опиратися на основні парадигми науки управління конфліктами в професійній діяльності.

Вміти виділяти причини конфліктів, розрізняти їх види та регулювати границі конфлікту.

Здійснювати аналіз динаміки конфлікту, визначати його формулу, обґрунтовано обирати методи управління конфлікту в залежності від його етапів та використовувати схему трансактного аналізу.

Проводити діагностику та картографічний аналіз конфлікту та розробляти рішення з управління ним (прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, розв'язання). Здійснювати обґрунтований вибір та використання методів управління конфліктами (ухилення від конфлікту, поступка, компроміс та примушення при рішенні конфлікту). Розробляти заходи з профілактики конфліктів, застосовувати співробітництво при рішенні конфлікту, застосовувати структурні та внутрішньо особистісні методи управління конфліктам.

За результатами вивчення даної дисципліни студент навчиться саморегуляції та регуляції поведінки підлеглих, а також самоконтролю в екстремальних ситуаціях. Аспекти даної дисципліни будуть в нагоді при формуванні індивідуального стилю управління на

підприємствах, організаціях та фірмах.

Ви з легкістю будете управляти будь-яким колективом та оптимізувати умови та режими праці з урахуванням психологічних аспектів, використання методів вивчення особистості.

Навчитесь класифікувати конфлікти, діагностувати їх, розробити практичні рекомендації щодо можливих шляхів вирішення конфлікту.

А головне, ви будете володіти навиками психологічної саморегуляції на всіх етапах кар'єри.

### **Кодекс академічної доброчесності**

Порушення Кодексу академічної доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Кодекс доступний за посиланням:

<http://kart.edu.ua/documentu-zvo-ua>

Зокрема, дотримання Кодексу академічної доброчесності УкрДУЗТ означає, що вся робота на іспитах та заліках має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, уміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у звітах, самостійних роботах чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, ви повинні зазначити ступінь їх залученості до роботи.

### **Інтеграція студентів із обмеженими можливостями**

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства.

Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій.

Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти за посиланням: <http://do.kart.edu.ua/>



## Питання до іспиту з дисципліни «Управління конфліктами»

1. Наведіть визначення поняття «управління конфліктом».
2. Які види діяльності суб'єкта управління включають в свій зміст процес управління конфліктом?
3. Поясніть поняття: «прогнозування конфлікту» і «попередження конфлікту».
4. Що слід розуміти під регулюванням конфлікту?
5. Перерахуйте етапи регулювання конфлікту.
6. Перерахуйте найважливіші технології регулювання конфлікту.
7. Що слід розуміти під дозволом конфлікту?
8. Перерахуйте передумови вирішення конфлікту.
9. Перерахуйте принципи управління конфліктами.
10. Перерахуйте негативні фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту.
11. Назвіть основні моделі поведінки в конфліктній взаємодії.
12. Яка модель поведінки в конфлікті характеризується прагненням залагодити конфлікт, доброзичливим ставленням до суперника?
13. Який моделі поведінки в конфлікті притаманні порушення етики спілкування, відмова від компромісу і т. п.?
14. Яка модель поведінки в конфлікті характеризується непослідовністю поведінки, доглядом від гострих питань і т. п.?
15. Назвіть основні стратегії поведінки в конфлікті по К. Томасові і Р. Кілменн.
16. Охарактеризуйте умови, за яких суб'єкт конфлікту обирає:
  - стратегію боротьби;
  - стратегію догляду;
  - стратегію компромісу; - стратегію поступки;
  - стратегію співробітництва.
17. Назвіть основні типи конфліктних особистостей.
18. Визначте тип конфліктної особистості за характеристиками, які дані в кожному з наведених нижче варіантів:
  - а) хоче бути в центрі уваги; уникає кропіткої, систематичної роботи; наявності емоційну поведінку;
  - б) підозрілий; володіє завищеною самооцінкою; прямолінійний; уразливий;
  - в) імпульсивний; непередбачуваний; агресивний; несамокритичен;
  - г) скрупульозно ставиться до роботи; висуває підвищені вимоги до себе і оточуючих; володіє підвищеною тривожністю;
  - д) нестійкий в оцінках і думках; внутрішньо суперечливий; залежить від думки оточуючих; легко піддається навіюванню.
19. У чому головна небезпека конформістської моделі поведінки в конфлікті?
20. Дайте графічне зображення моделі К. Томаса і Р. Кілмен.
21. Коли виникла конфліктологія як відносно самостійна теорія?
22. Яку назву отримала конфліктологія як відносно самостійний напрям в соціології та в психології?
23. Коли складається конфліктологічна практика і з якими подіями в психології це пов'язано?
24. Дайте визначення предмета конфліктології.
25. Перерахуйте основні етапи еволюції конфліктологічних поглядів в історії філософії.
26. Назвіть соціально-історичні та теоретичні передумови виникнення конфліктології.
27. Перерахуйте методи конфліктології.
28. Перерахуйте основні принципи дослідження конфліктів Дайте визначення конфлікту.
29. Сформулюйте необхідні і достатні умови виникнення конфлікту.
30. Чим характеризується протиборотство суб'єктів соціальної взаємодії?
31. Дайте визначення основних структурних елементів конфлікту: «сторони конфлікту», «предмет конфлікту», «образ конфліктної ситуації», «мотиви конфлікту», «позиції конфліктуючих сторін».
32. Наведіть класифікацію конфліктів.

33. Дайте визначення причин конфлікту.
34. Наведіть класифікацію причин конфлікту.
35. Дайте визначення понять: «конфліктна ситуація» і «інцидент».
36. Перерахуйте типи конфліктних ситуацій
37. Назвіть етапи регулювання конфлікту.
38. Наведіть технології регулювання конфліктів і розкрийте їх зміст.
39. Визначте зміст етапів моделі прийняття науково-обґрунтованого рішення з управління конфліктом.
40. З яких етапів складається алгоритм діяльності керівника в процесі управління конфліктом?
41. Назвіть два основні підходи у профілактиці конфліктів.
42. Сформулюйте основні напрями профілактики конфліктів в організації.
43. Визначте зміст профілактики конфліктів за стратегією управління персоналом.
44. Перерахуйте принципи управління конфліктами.
45. Назвіть методи управління конфліктами.
46. Визначте форми управління конфліктами за структурними методами.
47. Перерахуйте міжособистісні стилі розв'язання конфліктів.
48. Визначте умови застосування міжособистісних стилів розв'язання конфліктів.
49. Розкрийте зміст понять "компроміс" і "консенсус".
50. Назвіть ознаки класифікації конфліктів.
51. Наведіть класифікацію конфліктів залежно від кількості учасників.
52. Чому за статистикою найбільш розповсюдженим конфліктом є міжособистісний?