



Національний університет
водного господарства
та природокористування

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та природокористування
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра трудових ресурсів і підприємництва

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної,
методичної та виховної роботи

О.А. Лагоднюк

“ _____ ” _____ 2020 року

06-05-62

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Program of the Discipline

Управління конфліктами

Conflict management

(назва навчальної дисципліни)

(name of the discipline)

спеціальність / specialty

051 Економіка / Economy

Освітньо-професійна програма /
Professional training program

**Управління персоналом і
економіка праці / Human resources
management and labor economics**



Робоча програма навчальної дисципліни «Управління конфліктами» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня, які навчаються за освітньо-професійною програмою «Управління персоналом і економіка праці» спеціальності 051 «Економіка». Рівне: НУВГП, 2020. 12 с.

Розробники: Юрчик Г.М. к.е.н., доцент кафедри трудових ресурсів і підприємництва.

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри трудових ресурсів і підприємництва.

Протокол від «__» ____ 2020 року № __

Завідувач кафедри трудових
ресурсів і підприємництва

Г.Ю. Міщук

Керівник групи забезпечення
спеціальності 051 Економіка

Г.Ю. Міщук

Схвалено науково-методичною радою з якості ННІЕМ

Протокол від «__» лютого 2020 року № __

Голова науково-методичної ради з якості ННІ _____ Н.Е. Ковшун



ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Управління конфліктами» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів з «Управління персоналом і економіки праці» спеціальності 051 «Економіка». Предметом вивчення навчальної дисципліни є конфліктні інтереси людей, їх міжособистісні взаємини, методи та механізми управління, а також попередження конфліктів.

Міждисциплінарні зв'язки: дисципліна «Управління конфліктами» є складовою частиною циклу дисциплін професійної підготовки, вивченню якої передують дисципліни «Управління персоналом», «Трудові договірні відносини», «Менеджмент».

Вимоги до знань та умінь визначаються галузевими стандартами вищої освіти України.

Анотація

Курс «Управління конфліктами» розкриває теоретичні та практичні основи управління конфліктами міжособистісних відносинах загалом та в системі менеджменту підприємством зокрема. Навчальна дисципліна «Управління конфліктами» призначена для надання студентам знань про застосування конкретних методів і технологій, спрямованих на як на попередження, так управління конфліктами.

Ключові слова: конфлікт, конфліктогени, предмет конфлікту, сторони конфлікту, поведінка у конфлікті, управління конфліктами.

Abstract

The course "Conflict management" reveals the theoretical and practical foundations of conflict management in interpersonal relationships in general and in the enterprise management system in particular. The Conflict Management course is designed to provide students with knowledge of the application of specific methods and technologies aimed at both conflict prevention and management.

Keywords: conflict, causes of conflict, subject of conflict, parties to conflict, behavior in conflict, conflict management.



1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»	Обов'язкова	
Модулів - 2		Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2	Спеціальність 051 «Економіка» <i>Освітньо-професійна програма</i> «Управління персоналом і економіка праці»	4-й	5-й
Загальна кількість годин – 120		Семестр	
		8-й	10-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2,0 самостійної роботи студента – 6,0		Лекції	
		24 год.	2 год.
		Практичні	
	18 год.	8 год.	
	Лабораторні		
	-	-	
Самостійна робота			
78 год.	110 год.		
Форма контролю:			
залік	залік		

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

- для денної форми навчання – 35 %
- для заочної форми навчання – 8,3%.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою навчальної дисципліни «Управління конфліктами» є формування у студентів компетентностей щодо психологічного аналізу особистостей та міжособистісних взаємин в групах, визначення засобів оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі, попередження та управління конфліктами, контролю конфліктної ситуації, а також позитивного сприйняття конфлікту і прагматичного його використання.

Основними завданнями навчальної дисципліни є:

- засвоєння студентами системи знань про конфлікти та можливі причини їх виникнення;
- оволодіння навичками діагностувати особистості та міжособистісні взаємини в групах на предмет конфліктності;
- оволодіння навичками попередження та управління конфліктами в



міжособистих відносинах та у системі менеджменту підприємства.

Результатом вивчення навчальної дисципліни є *набуття студентами таких компетенцій:*

- ідентифікувати психологічні особистості людей і здійснювати свою діяльність з урахуванням цієї типології для досягнення найкращого результату при найменшій конфліктності;
- виявляти справжні причини, корені конфлікту та істинні цілі його ініціаторів;
- обирати найбільш прийнятну модель власної поведінки у конфлікті;
- визначати оптимальну (найбільш результативну і найменш конфліктогенну) модель управління конфліктом залежно від зовнішніх та внутрішніх обставин;
- обирати технологію розв'язання конфлікту та примирення сторін;
- складати план переговорного процесу, обирати форму і тактику ведення переговорів.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. ПРИРОДА КОНФЛІКТУ

Тема 1. Проблема конфлікту в сучасній науці

Сутність, предмет та об'єкт дисципліни «Управління конфліктами». Сутність та підходи до вивчення конфлікту. Типологія конфліктів (насильницькі, ненасильницькі; конструктивні, деструктивні; вертикальні, горизонтальні, змішані; внутрішньособисті, міжособистісні, міжгрупові; випадкові, закономірні, постановочні; відкриті, приховані; бурхливі, мляві; короточасні, тривалі). Амбівалентність.

Тема 2. Природа та структура конфлікту

Причини та приводи конфліктів. Конфліктогени. Загальна схема виникнення конфліктів за ескалацією конфліктогенів. Особистісні та ситуаційні конфліктогени. Структура конфлікту: сторони, предмет, мотиви, образ конфлікту, позиція сторін-конфліктерів. Передконфліктна ситуація (потенціал напруженості). Конфліктна ситуація. Інцидент.

Тема 3. Механізм виникнення та розвиток конфлікту. Наслідки конфлікту

Закономірності виникнення конфлікту. Формули конфліктів. Розвиток конфлікту та його фази. Позитивні та негативні наслідки конфлікту.

Тема 4. Людина як суб'єкт конфлікту

Психофізіологічний аспект поведінки людини у конфліктній ситуації. Вища нервова система у психофізіологічній системі поведінки людей у



конфліктах. Перша та друга сигнальні системи у системі сприйняття подразників. Гуморальна регуляція та свідомість у психофізіологічній системі поведінки людей у конфліктах. Темперамент і конфліктність. Типологія конфліктних особистостей.

Модуль 2

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

Тема 5. Поведінка у конфлікті

Профілактика та вирішення внутрішньоособистих конфліктів. Механізми психологічного захисту особистості. Моделі поведінки особи у міжособистісних конфліктах. Характеристика основних стилів поведінки у конфлікті за сіткою Томаса-Кілмена.

Тема 6. Управління конфліктами у системі менеджменту підприємства

Сутність, складові та загальні принципи управління конфліктами. Можливість вирішення конфлікту за фазами його розвитку. Алгоритм регулювання конфлікту. Поведінка менеджера у конфлікті. Методи та технології управління конфліктами менеджером (прямі та непрямі).

Тема 7. Попередження конфліктів

Теоретичні аспекти прогнозування та попередження конфліктів. Методи попередження конфліктів (організаційно-економічні, особистісні).

Тема 8. Переговори як метод вирішення конфліктів

Переговорний процес та його основні характеристики. Передумови доцільності переговорного процесу. Структура та основні етапи переговорного процесу. Розміщення учасників переговорного процесу. Фактори, що сприяють або заважають налагодженню контакту. Типові недоліки ведення переговорів.



4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	Усього	у т.ч.			Усього	у т.ч.		
		л	п	с.р.		л	п	с.р.
Модуль 1								
Змістовий модуль 1. Природа конфлікту								
Тема 1. Проблема конфлікту в сучасній науці	14	4	2	8	13		1	12
Тема 2. Природа та структура конфлікту	12	2	2	8	16	1	1	14
Тема 3. Механізм виникнення та розвиток конфлікту. Наслідки конфлікту	14	2	2	10	17		1	16
Тема 4. Людина як суб'єкт конфлікту	18	4	2	12	11		1	10
Разом змістовий модуль 1	58	12	8	38	57	1	4	52
Модуль 2								
Змістовий модуль 2. Попередження та управління конфліктами								
Тема 5. Поведінка у конфлікті	18	4	2	12	15		1	14
Тема 6. Управління конфліктами у системі менеджменту підприємства	20	4	4	12	18	1	1	16
Тема 7. Попередження конфліктів	12	2	2	8	15		1	14
Тема 8. Переговори як метод вирішення конфліктів	12	2	2	8	15		1	14
Разом змістовий модуль 2	62	12	10	40	63	1	4	58
Всього годин	120	24	18	78	120	2	8	110

5. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№	Теми і зміст практичних занять	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Проблема конфлікту в сучасній науці. Визначення об'єкту, предмету дисципліни. Обговорення типології конфліктів (насильницькі, ненасильницькі; конструктивні, деструктивні; вертикальні, горизонтальні, змішані; внутрішньособисті, міжособисті, міжгрупові; випадкові, закономірні, постановочні; відкриті, приховані; бурхливі, мляві; короткочасні, тривалі).	2	1
2.	Природа та структура конфлікту. Порівняльний	2	1



	аналіз причини та приводу конфлікту. Визначення сутності та особливостей ескалації конфліктогенів. Відображення та аналіз структури конфлікту.		
3.	Механізм виникнення та розвиток конфлікту. Наслідки конфлікту. Обговорення загальних закономірностей виникнення конфліктів (перша та друга формула). Визначення особливостей розвитку конфлікту за фазами. Обговорення позитивних та негативних наслідків конфлікту.	2	1
4.	Людина як суб'єкт конфлікту. Визначення психофізіологічних аспектів поведінки людини у конфліктній ситуації. Обговорення особливостей діяльності вищої нервової системи у конфліктах. Перша та друга сигнальні системи у системі сприйняття конфліктогенів (аналіз прикладів). Визначення значимості гуморальної регуляції та свідомості у психофізіологічній системі поведінки людей у конфліктах. Діагностика темпераменту та конфліктності особистості.	2	1
5.	Поведінка у конфлікті. Обговорення профілактики та попередження. Визначення механізмів психологічного захисту особистості. Обговорення моделей поведінки особи у міжособистісних конфліктах, їх переваги та недоліки. Характеристика основних стилів поведінки у конфлікті за сіткою Томаса-Кілмена (за ситуативними прикладами).	2	1
6.	Управління конфліктами у системі менеджменту підприємства. Обговорення складових та загальних принципів управління конфліктами. Визначення алгоритму регулювання конфлікту. Обговорення особливостей поведінки менеджера у конфлікті. Доцільність застосування прямих та непрямих методів управління конфліктами (на прикладі ситуативних задач).	4	1
7.	Попередження конфліктів. Обговорення доцільності та особливостей прогнозування та попередження конфліктів. Визначення методів попередження конфліктів.	2	1
8.	Переговори як метод вирішення конфліктів. Обговорення загальних характеристик, структури та основних етапів переговорного процесу. Організація та проведення переговорного процесу в конфліктній ситуації.	2	1
Всього годин		18	8



6. САМОСТІЙНА РОБОТА

Розподіл годин самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

Вид самостійної роботи	Кількість годин
Підготовка до аудиторних занять (0,5 год. /1 год. занять).	9
Підготовка до контрольних заходів (6 год. на 1 кредит ЄКТС).	24
Опрацювання окремих тем програми або їх частин, які не викладаються на лекціях.	45
Всього	78

6.1. Завдання для самостійної роботи

Завдання для самостійної роботи для студентів денної та заочної форми навчання:

Назви тем	Кількість годин	
	Денна форма	Заочна форма
Тема 1. Проблема конфлікту в сучасній науці	8	12
Тема 2. Природа та структура конфлікту	8	14
Тема 3. Механізм виникнення та розвиток конфлікту. Наслідки конфлікту	10	16
Тема 4. Людина як суб'єкт конфлікту	12	10
Тема 5. Поведінка у конфлікті	12	14
Тема 6. Управління конфліктами у системі менеджменту підприємства	12	16
Тема 7. Попередження конфліктів	8	14
Тема 8. Переговори як метод вирішення конфліктів	8	14
Всього годин	78	110

7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При викладанні навчальної дисципліни «Управління конфліктами» використовується інформаційно-ілюстративний та проблемний методи навчання із застосуванням:

- лекцій у формі діалогу;
- опорного роздаткового матеріалу;
- індивідуальних завдань для вирішення практичних вправ та задач;
- тестування.

При проведенні занять використовуються наступні ТЗН:

- мультимедійна презентація лекційного матеріалу;



- друківані роздаткові матеріали;
- матеріали на навчальній платформі Moodle.

8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Для оцінювання знань студентів передбачається проведення поточного та підсумкового контролю знань за ЄКТС.

Основними критеріями, що характеризують рівень компетентності студента при оцінюванні результатів поточного та підсумкового контролів є такі:

- виконання всіх видів навчальної роботи, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни;
- глибина і характер знань навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, що міститься в основних та додаткових літературних джерелах;
- вміння аналізувати явища, що вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку;
- характер відповідей на поставлені питання (чіткість, лаконічність, логічність, послідовність тощо);
- вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач;
- вміння аналізувати достовірність одержаних результатів.

Оцінювання результатів поточної роботи проводиться за такими критеріями:

0%	завдання не виконано;
40%	завдання виконано частково та містить суттєві помилки методичного або розрахункового характеру; висновки не аргументовані і не конкретні, звіт підготовлено недбало;
60%	завдання виконано повністю, але містить суттєві помилки у розрахунках або в методиці; висновки містять окремі недоліки, судження студента не достатньо аргументовані, звіт підготовлено з незначним відхиленням від вимог;
80%	завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки (розмірності, висновки, оформлення тощо);
100%	завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

Для визначення рівня засвоєння навчального матеріалу студентами денної форми навчання використовуються наступні методи оцінювання знань:

- поточне тестування у вигляді контрольних завдань;
- підсумкове тестування.

Для визначення рівня засвоєння навчального матеріалу студентами заочної форми навчання використовуються наступні методи оцінювання знань:

- оцінювання індивідуально-дослідного завдання;



→ підсумкове тестування.

При оцінюванні знань для всіх форм навчання використовується 100-бальна шкала оцінювання.

9. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Модульне тестування та самостійна робота										Сума
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					
T1	T2	T3	T4	МК1	T1	T2	T3	T4	МК2	100
6	6	8	8	20	8	10	8	6	20	

T1, T2 ... T8 – теми змістових модулів.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів за всі форми навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою
90 – 100	зараховано
82 – 89	
74 – 81	
64 – 73	
60 – 63	
35 – 59	не зараховано з можливістю повторного складання
0 – 34	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

10. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Конспект лекцій на паперовому та електронному носії.
2. Друкований роздатковий матеріал.
3. Презентація курсу «Управління конфліктами» (лекційні та практичні заняття) в програмі «Microsoft Power Point» на навчальній платформі Moodle.
4. Юрчик Г.М. Методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни та виконання індивідуальних робіт з дисципліни «Конфліктологія» (06-05-14). Режим доступу: <http://ep3.nuwm.edu.ua/3813/>.

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Гнеушев В.О. Основи конфліктології для менеджера.: Навч. посібник. – Рівне: РДТУ, 2002. – 136 с.
2. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посіб. / За заг. ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2005. – 315с.



3. Балабанова Л. В. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. В. Балабанова, К. В. Савельєва. – К.: Вид. дім “Професіонал”, 2009. – 280 с.
4. Кіржнер Л. О. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. О. Кіржнер, М. В. Мартиненко, О. В. Мангольд. – Х. : ХНЕУ, 2007. – 142 с.

Допоміжна

1. Герасіна Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. – Х.: Право, 2012. – 128 с.
2. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учб. л-ри, 2007. – 384 с.
3. Коваленко Д. В. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Д. В. Коваленко, І. М. Шалімова, О. М. Керницький; Укр. інж.-пед. акад. – Х. : Точка, 2012. – 221 с.
4. Русинка І. І. Конфліктологія: психотехнології запобігання і управління конфліктами: [навч. посіб.] / І. І. Русинка. – К.: Професіонал, 2007. – 332 с.
5. Ложкін Т. Практикум з конфліктології /Т. Ложкін, Е. Юрковський, І. Моначін. – Тернопіль: Воля, 2005.– 168 с.
6. Светлов В. А. Конфликтология: учеб. пособие / В. А. Светлов, В. А. Семенов. – СПб.: Питер, 2011. – 352 с.
7. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підруч. для студ. вищ. навч. закл. / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. – Рівне: Перспектива, 2007.– 398 с.
8. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. –168 с.

12. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuiv.gov.ua/>
2. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nuwm.edu.ua/naukova-biblioteka>