

СИЛАБУС
дисципліни «Конфлікт-менеджмент (тренінг)»
на отримання першого (бакалаврського) ступеню вищої освіти
за спеціальністю 073 «Менеджмент»,
освітньо-професійна програма «Менеджмент»

Викладач: к.е.н., доц. Ющишина Лариса Олексіївна

Контактна інформація викладача:

Телефон: 0503381598

Електронна пошта: Yushchyshyna.Larysa@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: ауд. 306, корпус G, вул. Винниченка 28.

1. Коротка анотація дисципліни. Дисципліна «Конфлікт-менеджмент (тренінг)» належить до переліку нормативних навчальних дисциплін підготовки бакалавра за спеціальністю «Менеджмент» та спрямована на вивчення закономірностей поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причин виникнення конфліктів, технологій та методів їх подолання.

2. Структура курсу: лекції – 26 год. практичні – 60 год. самостійна робота 82 год. консультації – 12 год. (6 кредитів, 180 год.)

3. Пререквізити і постреквізити дисципліни.

Пререквізити. До дисциплін, вивчення яких передує дисципліні, належать: комунікативні процеси в менеджменті (тренінг) та організація праці менеджера (тренінг).

Компетенції, які набуті внаслідок вивчення цих дисциплін та полегшують засвоєння дисципліни «Конфлікт-менеджмент (тренінг)»:

- здатність організувати ефективні комунікації в процесі управління;
- вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення;
- володіння практичними навичками службового спілкування;
- вміння підготувати та вести переговорний процес;
- вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами;
- вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;
- вміння долати комунікативні бар'єри;
- здатність розуміти невербальні засоби спілкування та вміння керувати ними;
- навички міжособистісної взаємодії;
- навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- практичні навички оптимізації управлінської діяльності менеджера;
- уміння організувати свою та роботу інших працівників, складати основні види управлінської документації, забезпечувати ефективні комунікації.

Постреквізити. До дисциплін, для вивчення яких є обов'язковими знання, здобуті при вивченні цієї дисципліни, належать: менеджмент, менеджмент персоналу, стратегічний менеджмент, проектний менеджмент, операційний менеджмент, інноваційний менеджмент, ризик-менеджмент, адміністративний менеджмент, мотивація персоналу, система обґрунтування управлінських рішень, менеджмент організацій, самоменеджмент.

4. Мета та основні задачі дисципліни.

Мета викладання навчальної дисципліни «Конфлікт-менеджмент (тренінг)» – отримання базових знань з актуальних проблем управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті. Ці уміння сприятимуть порозумінню та конструктивному вирішенню проблем у різних сферах суспільного життя; допоможуть самоудосконалюватися і сформувати у свого найближчого оточення позитивне мислення,

орієнтоване не на конфронтацію і боротьбу, а на порозуміння, взаємодопомогу, співробітництво та конструктивне вирішення проблем.

Основні завдання навчальної дисципліни «Конфлікт-менеджмент (тренінг)» є: навчитись виявляти природу конфліктів, визначати їх види та динаміку розвитку, ознайомитись з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів, вивчити методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів, навчитись застосовувати технології управління конфліктними ситуаціями у колективі, розвинути вміння самостійного та відповідального прийняття управлінських рішень, пов'язаних з діяльністю персоналу, поглибити культуру ділового спілкування та вирішення конфліктів.

5. Результати навчання (компетентності).

Інтегральна компетентність – здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері управління конфліктами.

Загальні компетентності:

- здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо;
- здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;
- здатність виявляти та вирішувати проблеми у сфері управління конфліктами;
- здатність приймати ефективні управлінські рішення при попередженні та вирішенні конфліктів;
- здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

Фахові компетентності:

- вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами;
- вміння вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри;
- здатність взаємодіяти з іншими людьми, уміння працювати в групах;
- уміння управляти конфліктами та стресами;
- здатність конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту;
- уміння розрізняти конструктивні та деструктивні конфлікти;
- здатність попереджати, уникати та розв'язувати конфлікти.
- вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету.

6. Програма навчальної дисципліни.

Тема 1. Розвиток конфлікт-менеджменту як науки та навчальної дисципліни

Управління конфліктами як наука. Об'єкт конфліктології. Теоретичний фундамент науки. Предмет конфліктології. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний).

Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Еволюція конфліктологічних поглядів.

Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Становлення конфліктології як сучасної науки і практики.

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура

Конфлікт як складне соціальне явище. Конфліктні ситуації. Інцидент. Суб'єкти і об'єкти конфлікту.

Ознаки і предмет конфлікту. Структурна модель конфлікту. Образ конфліктної ситуації. Позиції конфліктуючих сторін та їх роль в аналізі конфлікту. Необхідні і достатні умови виникнення конфлікту.

Функції конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.

Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення

Класифікація конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та їх особливості. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою. Відкриті і закриті конфлікти. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктивні і суб'єктивні конфлікти. Приховані і відкриті конфлікти.

Межі конфліктів (просторові, часові, суб'єктні).

Загальні та часткові причини конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення

Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

Конфлікти типу А, Б і В. Конфліктогени та їх класифікація.

Трансактний аналіз конфліктів. Трансактні категорії. Алгоритм трансактного аналізу.

Тема 5. Процес управління конфліктами

Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами. 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 обгрунтованого рішення з управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом.

Стратегії вирішення конфліктів. Тактика поведінки в конфлікті.

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами

Передумови і принципи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стилі) вирішення конфліктів (поступка, компроміс, консенсус, ухиляння, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості в конфлікті Томаса-Кілменна. Внутрішньоособистісні методи управління конфліктами. Персональні методи управління конфліктами.

Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи переговорного процесу. Стратегії поведінки в переговорах. Тактики поведінки в переговорному процесі. Медіація в переговорному процесі.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації

Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки до управління і прийняття стратегічних рішень. 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.

Тема 8. Психологія особистості в конфлікті

Теорія потреб особистості. Модель мотиваційної поведінки людини в конфлікті. Психологічна структура особистості. Спрямованість особистості, досвід, характер, темперамент. Особливості психічних процесів. Екстраверсія. Інтроверсія. Темперамент і його типи. «Я-образ» як характеристика визначення поведінки особистості в конфлікті. Типи поведінки особистості: впевнена і невпевнена. Характер особистості: суть та структура рис. Вплив психологічної структури особистості на її поведінку в конфлікті. Типи конфліктних особистостей. Поведінка індивіда в умовах конкуренції.

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Групові норми. Колектив, його функції та ознаки. Види колективів (первинні, вторинні, тимчасові, постійні, формальні, неформальні). Стадії формування колективу. Фактори, що впливають на виникнення конфліктів у групах та колективах. Групова одностайність. Рольова поведінка особистості в групі. Конформізм і його види.

Соціально-психологічний клімат у колективі. Методи діагностики соціально-психологічного клімату в організації. Групова згуртованість. Груповий егоїзм.

Тема 10. Соціологія конфлікту

Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та їх види. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Конфлікти духовної сфери.

Конфлікти в організації. Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів. Методика оцінки конфліктності організації на основі визначення інтегрального показника соціальної напруженості.

Конфлікти в сім'ї. Особливості і передумови сімейних конфліктів. Класифікація сімейних

конфліктів. Характеристика кризових періодів подружнього життя та їх вплив на сімейні конфлікти. Підходи щодо запобігання і розв'язання сімейних конфліктів.

Конфлікти у сфері управління. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація). Типи конфліктів у сфері управління. Засоби запобігання і розв'язання конфліктів у сфері управління.

7. Організація навчання.

У навчальному процесі застосовуються: лекції, практичні заняття (в основному у вигляді тренінгів) та самостійна робота.

Серед методик та форм навчання курсу слід визначити такі *методики викладання*: методика проблемного навчання та евристичне навчання; *форми навчання*: лекції-презентації, лекції-дискусії, лекції-обговорення, аналітичні лекції, проблемні лекції, мозкові атаки, робота в міні-групах, вирішення ситуаційних справ, презентації, диспути, ділові ігри, розв'язання проблемних завдань тощо.

Практичні заняття плануються з кожної теми дисципліни і включають такі напрями роботи: підготовку до практичних занять за вказаним планом, розв'язування ситуаційних і практичних завдань, виконання тестових завдань, обговорення проблемних питань, тренінги, рольові та ділові ігри.

Самостійна робота студентів передбачає: підготовку до практичних занять, опрацювання рекомендованої наукової літератури, виконання завдань для самостійної роботи, підготовку до модульних контрольних робіт та заліку.

Консультації для студентів проводяться викладачем згідно встановленого графіку.

Форми контролю: усне опитування (експрес-опитування), тести, розв'язування ситуаційних та практичних задач (СПЗ), модульний контроль, підсумковий контроль у формі заліку.

Модульний контроль проводиться у письмовій формі. 2 модулі (кожен по 30 балів) передбачають: термінологічний диктант (10 балів – 1 бал за правильну відповідь), два відкриті питання (10 балів), ситуаційну задачу (10 балів).

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з курсу визначається так: кількості балів за поточне оцінювання – 40 балів; модульні контрольні роботи – 60 балів.

У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг студент може добрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати одну із тем або перездати якусь тему, написавши підсумковий тест тощо).

8. Політика курсу.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. Пропущені заняття відпрацьовувати в визначений викладачем час. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в навчальному процесі.

Академічна доброчесність: роботи студентів мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента (відсутність посилань на використані джерела, високий рівень копіїзації) є підставою для її незарахування викладачем, або низької оцінки залежно від масштабів плагіату чи обману.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Завдання, які виконуються в групі із залученням інших студентів (наприклад рольові ігри), не перескладаються. За інші завдання оцінка при невчасній їх здачі не знижується.

Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані за поточне опитування, самостійну роботу та бали підсумкового оцінювання.

Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	

67 -74	Незараховано (з можливістю повторного складання)
60 - 66	
1 – 59	

Структурно-логічна схема організації занять та поточного оцінювання отриманих компетентностей

Фахові компетенції	Методи та форми навчання		Оцінка сформованості компетентностей	
			Форма контролю	Бал
здатність до усвідомлення сутності конфлікт-менеджменту та його ролі у забезпеченні ефективного управління організаціями	Лекція	Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни	Робота на лекції	0,5
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ	1,5
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу.	
здатність попереджати, уникати та розв'язувати конфлікти	Лекція	Тема 2. Сутність конфлікту та його структура	Робота на лекції	0,5
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ	2,5
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу. Складання кросворду до теми.	1
уміння розрізняти конструктивні та деструктивні конфлікти; здатність попереджати, уникати та розв'язувати конфлікти	Лекція	Тема 3. Види конфліктів та причини їх виникнення	Робота на лекції	0,5
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ, ОПП	2,5
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу.	
здатність виявляти та вирішувати проблеми у сфері управління конфліктами; здатність попереджати, уникати та розв'язувати конфлікти	Лекція	Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення	Робота на лекції	0,5
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ, ОПП	3,5
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу.	
здатність виявляти та вирішувати проблеми у сфері управління конфліктами; вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету; вміння вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; здатність конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту	Лекція	Тема 5. Процес управління конфліктами	Робота на лекції	0,5
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ, тест на визначення стилю поведінки в конфліктній ситуації	2,5
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу. Виконання завдань	1
здатність приймати ефективні управлінські рішення при попередженні та вирішенні конфліктів; вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету; вміння вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; уміння управляти конфліктами та стресами; здатність конструктивної взаємодії в ситуації конфлікту	Лекція	Тема 6. Методи та форми управління конфліктами	Робота на лекції	0,5
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ, ділові та рольові ігри, психологічні тести	4,5
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу. Складання кросворду	1
вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з	Лекція	Тема 7. Профілактика конфліктів в організації	Робота на лекції	0,5
	Практичне заняття		Опитування, навчальні тести, СПЗ, психологічні тести на визначення	3,5

бізнес-партнерами; вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету; вміння вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; здатність взаємодіяти з іншими людьми, уміння працювати в групах; уміння управляти конфліктами та стресами	Самостійна робота		агресивності, стресостійкості та стресогенності навколишнього середовища	
			Опрацювання лекційного матеріалу. Виконання завдань	0,5
здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички; вміння вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; здатність взаємодіяти з іншими людьми, уміння працювати в групах; уміння управляти конфліктами та стресами	Лекція	Тема 8. Психологія особистості в конфлікті	Робота на лекції	1
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ, ОПП, психологічні тести на визначення типу темпераменту, акцентуації характеру та конфліктність	3
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу.	
здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань	Лекція	Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації	Робота на лекції	1
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ, ОПП	2
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу.	
здатність взаємодіяти з іншими людьми, уміння працювати в групах	Лекція	Тема 10. Соціологія конфлікту	Робота на лекції	0,5
	Практичне заняття		Опитування, тести, СПЗ	3
	Самостійна робота		Опрацювання лекційного матеріалу. Складання кросворду	0,5
Сума балів за поточне оцінювання				40

9. Методичне забезпечення курсу

1. Ющишина Л.О. Конфлікт-менеджмент : курс лекцій (електронне видання). Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 147 с.

2. Матвійчук Н. М. Конфлікт-менеджмент: методичні вказівки до практичних занять (електронне видання). Луцьк: Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 57 с.

3. Матвійчук Н. М. Конфлікт-менеджмент: методичні вказівки до самостійної роботи (електронне видання). Луцьк: Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 30 с.