

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГВАРДІЇ УКРАЇНИ

**Факультет логістики
Кафедра менеджменту та військового господарства**

**СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»**

РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ	перший (бакалаврський)
ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ	07 „Управління та адміністрування”
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ	073 „Менеджмент”

Харків

Інформація про викладача	
Прізвище, ім'я, по батькові	
Науковий ступінь	
Вчене звання	
Посада	
Місце роботи	
Адреса кафедри	
Контакти	
E-mail	
Консультації	
Час	
Місце	

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 07 „Управління та адміністрування”	Цикл професійної підготовки	
Блоків змістових модулів – 2	Спеціальність: 073 „Менеджмент”	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 9		4-й	4-5-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання для денної форми навчання – реферат; для заочної форми – контрольна робота		Семестр	
Загальна кількість годин - 120		7-й	8-9-10-й
		Лекції	
	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	26 год.	24 год.
		Практичні, семінарські	
		34 год.	2 год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Самостійна робота	
		60 год.	94 год.
		Індивідуальні завдання: 12 год.	
Вид контролю: залік 7год.			

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Предмет вивчення навчальної дисципліни: соціально-психологічний конфлікт, профілактика, уникнення та вирішення різних видів конфліктів.

Міждисциплінарні зв'язки з дисциплінами:

Дисципліни, що забезпечують:

Основи психології та педагогіки

Соціологія

Менеджмент

Забезпечувані дисципліни:

Переддипломна практика

Кваліфікаційна робота

Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета викладання навчальної дисципліни «Управління конфліктами» - формування системи знань 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.

Згідно з вимогами освітньої програми здобувачі вищої освіти повинні:

Знати:

сутність конфлікту та його структуру;

динаміку та причини конфлікту;

види конфліктів у суспільстві та їх особливості;

особливості внутрішньо-особистісного, міжособистісного та міжгрупового конфліктів;

психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів.

Володіти:

технологіями ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті;

шляхами розв'язання конфліктів в управлінні.

Мати уявлення (бути ознайомленим) з:

психологічні особливості механізму виникнення конфліктів.

3. Зміст навчальної дисципліни (анотація навчальної дисципліни).

Особливістю курсу є системний підхід до викладання матеріалу. Необхідний науковий рівень навченості здобувачів забезпечується високим професійним рівнем зайнятих у процесі навчання науково-педагогічних працівників, використанням сучасних інформаційних технологій, методів і форм подання навчального матеріалу.

4. Календарно-тематичний план вивчення дисципліни.

Орієнтовна дата	Назва модулів і тем	Форми організації навчання, вид навчальних занять кількість годин						Завдання для самостійної роботи
		денна			заочна			
		Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота	Лекції	Практичні (семінарські)	Самостійна робота	
Блок змістовних модулів 1. Теоретико-методологічні основи управління конфліктами								
Змістовний модуль 1. Методологія вивчення управління конфліктами								
	Заняття 1.1 Методологія вивчення управління конфліктами.	2			2		5	
	Заняття 1.2 Вступ до управління конфліктами.	2		4	2		5	
Змістовний модуль 2. Організація управління конфліктами								
	Заняття 2.1 Організація управління конфліктами.	2			2		5	
	Заняття 2.2 Організація управління конфліктами.		2				5	
Змістовний модуль 3. Прогнозування конфліктів								
	Заняття 3.1 Прогнозування конфліктів.	2		5	2		5	
	Заняття 3.2 Прогнозування конфліктів.		2		2		5	

Змістовний модуль 4. Запобігання конфліктам								
	Заняття 4.1 Запобігання конфліктам.	2			2		5	
	Заняття 4.2 Запобігання конфліктам.		4				5	
Змістовний модуль 5. Регулювання конфліктів								
	Заняття 5.1 Регулювання конфліктів.	2		15	2		5	
	Заняття 5.2 Регулювання конфліктів.		6				5	
Модульний контроль								
Блок змістовних модулів 2 Розв'язання, управління та попередження конфліктів								
Змістовний модуль 6. Психологічні технології вирішення конфліктів								
	Заняття 6.1 Психологічні технології вирішення конфліктів.	2		8	2		5	
	Заняття 6.2 Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.	2		8	2		5	
Змістовний модуль 7. Технологія раціональної поведінки в конфлікті								
	Заняття 7.1 Технологія раціональної поведінки в конфлікті.	2			2		5	
	Заняття 7.2 Стилi поведінки у вирішенні конфліктів.	2			2		5	
Змістовний модуль 8. Переговорний процес з урегулювання конфліктів								
	Заняття 8.1 Переговорний процес з урегулювання конфліктів.	2			2		5	

	Заняття 8.2 Переговорні стилі в конфлікті.	2		12	2		5	
	Заняття 8. Переговорний процес з урегулювання конфліктів.		6			2	7	
Змістовний модуль 9. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм								
	Заняття 9.1 Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм.		6				7	
Модульний контроль								

5. Самостійна робота.

Перелік тем, які здобувач повинен вивчити самостійно (з рекомендованою літературою).

1. Функції соціального конфлікту Л. Козера.
2. Теорія інституціоналізації суспільства Р. Дарендорфа.
3. Критичні ситуації: конфлікт, стрес, фрустрація, криза.
4. Класифікація конфліктів.
5. Динаміка конфліктів. Переговори. Агресивні дії.
6. Роль емоцій у конфліктній взаємодії.
7. Технологія позитивного підходу до вирішення конфліктів.
8. Батьківське програмування і конфлікт.
9. Методи діагностики конфліктної взаємодії.

Вказівки до самостійної роботи.

При відпрацюванні питань, що виносяться на самостійну роботу, суб'єкти навчання мають змогу і повинні використовувати у повній мірі можливості системи дистанційного навчання (доступ до ресурсу: sdn.ivc.com) і матеріали з мережі Internet.

Зміст самостійної роботи для здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання:

Зміст і сенс самостійної роботи здобувачів полягає у засвоєнні методів та прийомів технології учіння, які включають питання організації робочого часу, психофізіології розумової праці тощо, спрямовані на підвищення ефективності наукових досліджень у визначеній предметній галузі

6. Політика курсу та оцінювання.

- Курс передбачає роботу в колективі.
- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.
- Під час роботи над індивідуальними науково-дослідними завданнями та проектами не допустимо порушення академічної доброчесності.
- Презентації та доповіді мають бути авторськими оригінальними.

7. Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти.

Оцінювання знань здобувачів вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання знань слухачів (курсантів, студентів) в Національній академії Національної гвардії України».

ПОТОЧНЕ ОЦІНЮВАННЯ

Поточне оцінювання здійснюється за кожним завданням в межах модулів. Оцінюються і завдання, виконувані в аудиторії, і завдання, виконувані під час самостійної роботи. Протягом вивчення дисципліни здійснюється самоконтроль.

Загальні критерії оцінок:

“відмінно” – Здобувач вищої освіти виявив всебічні, систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; опрацював основну та додаткову літературу, рекомендовану програмою; проявив творчі здібності у розумінні, логічному, стислому та ясному трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв’язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“добре” – Здобувач вищої освіти виявив систематичні та глибокі знання вище середнього рівня навчального матеріалу дисципліни; продемонстрував уміння легко виконувати завдання, передбачені програмою; опрацював літературу, рекомендовану програмою; засвоїв взаємозв’язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“задовільно” – Здобувач вищої освіти виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; виконав завдання, передбачені програмою; ознайомився з основною літературою, що зазначена у програмі; припустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання співбесіди, тестування, при виконанні завдань тощо, які може усунути самостійно.

“незадовільно” – Здобувач вищої освіти не має знань зі значної частини навчального матеріалу; припускає принципові помилки при виконанні більшості передбачених програмою завдань.

РУБІЖНЕ ОЦІНЮВАННЯ (МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ)

Відбувається вигляді письмових робіт в кінці вивчення блоків змістових модулів, а також

- Індивідуальна презентація за тематикою самостійного вивчення дисципліни відповідного блоку змістових модулів (5 хвилин, зі слайдами)

Під час модульного контролю оцінюються такі компоненти:

- Слайди до презентації
- Повнота розкриття теми
- Якість інформації
- Самостійність та креативність

Критерії оцінки до кожного проекту надаються окремо

ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ

Метою диференційованого заліку є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов’язків. Диференційований залік проходить у формі співбесіди. Максимальна кількість балів – 100 балів.

8. Рекомендована література.

Базова

1. Денисенко І. Д. Конфлікт та спілкування: теорія і практика створення позитивного іміджу сучасного педагога / І. Д. Денисенко, І. О. Ковальова. Навч. посіб. – Харків : Константа, 2014. – 100 с.
2. Конфліктологія: Підруч. для студ. вищ. навч. закл. / [Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Остова та ін]; за ред. проф. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків : Право, 2016. – 256 с.

Допоміжна

3. Брич В. Я. Психологія управління [Текст] : навчальний посібник / В. Я. Брич, М. М. Корман. - К. : Кондор-Видавництво, 2013. - 384 с.
4. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навчальний посібник. - К. : Знання, 2013. - 407 с.
5. Конфліктологія: навч. посіб. для вищ. військ. навч. закл. / за ред. М. П. Гетьманчука, П. П. Ткачука. - Л. : ЛІСВ, 2007. - 327 с.
6. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України / Г. І. Луцишин. - Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. - 200 с.

9. Питання до підсумкового контролю.

1. Поняття про управління конфліктами. Еволюція поняття.
2. Погляди на конфлікти в управлінні конфліктами, спираючись на реальність сьогодення.
3. Передумови виникнення конфліктів та їх розв'язання.
4. Позитивні функції конфліктів та їх вирішення.
5. Негативні функції конфліктів та їх розв'язання.
6. Конструктивний конфлікт, управління ним.
7. Деструктивний конфлікт, його вирішення.
8. Методи конфліктології в розв'язанні конфліктів.
9. Класифікація конфліктів.
10. Типологія конфліктів.
11. Формула конфлікту в управлінні ним.
12. Структурні елементи конфлікту та його вирішення.
13. Аналіз структурних елементів конфліктів у його управлінні.
14. Типи внутрішньоособистісних конфліктів та види виходу з цього психоемоційного стану.
15. Управління конфліктом та основні психологічні концепції внутрішньоособистісного конфлікту.
16. Управління конфліктами та причини внутрішньоособистісного конфлікту.
17. Вирішення внутрішньоособистісного конфлікту, його причини та способи.
18. Причини і форми прояву міжособистісного конфлікту та його вирішення.
19. Управління конфліктами та поведінкові причини виникнення міжособистісних конфліктів.

20. Причини міжособистісних конфліктів в організаціях та способи їх розв'язання.
21. Запобігання та розв'язання сімейних конфліктів.
22. Вирішення подружніх конфліктів Типологія конфліктних особистостей.
23. Кризові періоди розвитку сім'ї та фази динаміки конфлікту для його розв'язання.
24. Стилi поведінки в конфліктній ситуації, управління нею.
25. Застосування картографії конфлікту для його вирішення.
26. Ухилення як стиль поведінки для виходу з конфлікту.
27. Суб'єкти конфліктної взаємодії. Посередництво в конфлікті в системі його управління.
28. Легітимні порушення в конфлікті та способи виходу з нього.
29. Розв'язання конфлікту з комунікативними порушеннями.
30. Управління конфліктами з порушеннями спілкування в латентній фазі.
31. Вирішення конфлікту в порушенні спілкування в демонстративній фазі.
32. Порушення спілкування в агресивній фазі конфлікту та його розв'язання.
33. Порушення спілкування в батальній фазі конфлікту та його вирішення.
34. Технології управління конфліктом.
35. Раціонально-інтуїтивна техніка управління конфліктом за Дж. Г. Скоттом.
36. Переговорний процес з урегулювання конфліктів.
37. Зміст підготовки до переговорного процесу як фактор управління конфліктом.
38. Управління конфліктами та етапи переговорного процесу.
39. Вирішення конфліктів та маніпулятивні технології у процесі переговорів.
40. Управління конфліктами та види маніпуляцій у переговорах.
41. Прості і складні маніпуляції та ігри в переговорах як фактор запобігання конфліктам.
42. Управління конфліктами та протидія маніпулятивним технологіям.
43. Технологія зміни образу конфлікту як його попередження.
44. Розв'язання конфліктів та трансактний аналіз.
45. Конфліктогени спілкування в процесі управління конфліктами.
46. Попередження конфлікту з мотиваційним підходом до вивчення міжособистісних проблем.
47. Особливості вирішення конфліктів.
48. Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту.
49. Переговорні стилі поведінки у вирішенні конфліктів.
50. Вибір стратегії поведінки в попередженні конфліктів.