


НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ОСОБЛИВИХ УМОВАХ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Начальник кафедри психології діяльності в особливих умовах



Ліна ПЕРЕЛИГІНА

(підпис)

“ 22 ” червня _____ 2020 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Методи роботи з конфліктами в організаціях»

(назва навчальної дисципліни)

циклу професійної (вибіркової) підготовки

за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»,

за освітньо-професійними програмами «Робота з персоналом»,

Силабус розроблено згідно робочої програми навчальної дисципліни.

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання

Рекомендовано кафедрою психології діяльності в особливих умовах на:

2020-2021 навчальний рік Протокол від «18» червня 2020 року № 11

Перезатверджено. Начальник кафедри ПДОУ _____ Ліна ПЕРЕЛИГІНА

(підпис)

20__-20__ навчальний рік Протокол від «__» _____ 20__ року № __

1. Анотація

Історія людства з давніх часів продемонструвала неминучість конфліктів, вони існували всюди і будуть існувати стільки, скільки існує взаємодія між людьми. Дослідженню конфліктів, причин їх виникнення присвячена велика кількість праць учених різноманітних напрямів: філософів, психологів, управлінців, соціологів та ін. Як самостійна галузь знань конфліктологія була сформована лише в середині ХХ ст. і є нині однією з найсучасніших і молодих наук управлінського циклу. Діяльність вітчизняних і закордонних організацій свідчить про необхідність знань і навичок у галузі конфліктології, управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів. З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає в конфлікт. Ця дисципліна є логічним продовженням дисциплін управлінського циклу.

2. Інформація про викладача

Загальна інформація	Михлюк Едуард Ігорович, заступник начальника кафедри психології діяльності в особливих умовах соціально-психологічного факультету, кандидат психологічних наук.
Контактна інформація	м. Харків, вул. Чернишевська, 94, кабінет № 434. Робочий номер телефону – 707-34-74.
E-mail	Edyard_2401@ukr.net
Наукові інтереси*	
Професійні здібності*	

* – заповнюється за бажанням НПП.

3. Час та місце проведення занять з навчальної дисципліни

Аудиторні заняття з навчальної дисципліни проводяться згідно затвердженого розкладу. Електронний варіант розкладу розміщується на сайті Університету (<http://rozklad.nuczu.edu.ua/timeTable/group>).

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щосередини з 14.00 до 15.00 в кабінеті № 434. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

4. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни

Пререквізити: : конфліктологія, загальна психологія.

Постреквізити: Юридична психологія, Психологія організації.

Характеристика навчальної дисципліни

Мета: : набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів, вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Основні завдання курсу полягають в цілеспрямованому оволодінні здобувачами вищої освіти теоретичними знаннями з теорії розвитку конфліктологічної науки, її загальними положеннями, цілями, методами та застосуванням цих знань у різних областях людської діяльності, особливостями психічних станів (насамперед, агресивних та конфліктних) особистостей та груп, а також попередження, нейтралізації та розв'язання внутрішньо особистих і міжособистих конфліктів та протиріч, формуванні конструктивного підходу до оточуючих людей, будівництві системи позитивних взаємовідносин.

Створення умов для опанування здобувачами вищої освіти знань, вмінь та навичок практичного використання психологічних методів та прийомів профілактики, вирішення та управління конфліктами.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

Знання:

- становлення і розвиток проблем конфлікту в науці;
- предмет, об'єкт, закономірності, методи, принципи та функції конфліктології;
- зміст елементів, що складають конфлікт, його масштаб і межі;
- джерела конфліктності в суспільстві, рушійні сили конфліктної взаємодії, динаміку конфлікту;
- суб'єктивну складову соціального конфлікту та види соціальних конфліктів;
- різновиди конфліктів, шляхи їх попередження та подолання.

Уміння:

- проводити діагностику конфлікту та конфліктної ситуації в професійній діяльності;
- правильно будувати стратегію управління конфліктною ситуацією;
- обирати методи прогнозування та профілактики конфліктності в професійних відносинах;
- грамотно застосовувати способи розв'язання різноманітних конфліктів;
- застосовувати законодавчу базу щодо подолання та профілактики конфліктів.
- визначати шляхи розв'язання конфліктів в управлінні;

Комунікація:

- використовувати набуті знання при веденні наукових дискусій з питань конфліктології;
- виявляти повагу до різноманітних національних та етнічних спільнот, співпрацювати з носіями різних історичних, політичних, релігійних, культурних, сімейних та особистісних цінностей;
- створювати умови для комунікації із представниками різних верств населення.

Автономність та відповідальність:

- виконувати індивідуальні науководослідні завдання з відповідної проблематики;
- виявляти самостійність і соціальну відповідальність;
- громадянські та патріотичні чесноти при виконанні функціональних обов'язків.

Повинні бути сформовані наступні компетентності:

- Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- Навички міжособистісної взаємодії;
- Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології;
- Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків;
- Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

Результати навчання:

- Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.
- Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.
- Здійснювати пошук інформації з різних джерел, у т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань.
- Емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим,

толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

- Аналізувати психологічні особливості дій працівників в напружених ситуаціях професійної діяльності; регулювати власну поведінку в різноманітних ситуаціях професійної діяльності;
- Здійснювати оцінку рівня індивідуально-психологічних якостей осіб, які враховуються під час проведення їх атестації.

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Денна форма навчання
Рік підготовки	3-й
Семестр	5-й
Обсяг кредитів ЄКТС	5
Загальна кількість годин	150 год.
Лекції	30 год.
Практичні, семінарські	40 год.
Лабораторні	0 год.
Самостійна робота	80 год.
Вид підсумкового контролю	Екзамен

5. Календарно-тематичний план викладання дисципліни

Тривалість академічної години в Університеті становить 40 хвилин. Дві академічні години утворюють пару академічних годин, що триває 80 хвилин без перерви.

Тиждень навчання	Тема та її зміст	Вид навчальних занять
5 семестр (15 тижнів)		
1-2	Тема 1.1 Сутність та значення конфліктології в сучасному суспільстві. Проблема конфлікту в сучасній науці. Тема 1.2. Типологія конфліктів. Умови виникнення конфліктів. Класифікації конфліктів	Лек. – 4 год. Сем. – 4 год. СР – 10 год.
3-4	Тема 1.3. Види конфліктів та причини їх виникнення. Тема 1.4. Динаміка конфлікту в організації. Теорії механізмів виникнення конфліктів в організації.	Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год.
5-6	Тема 1.5. Методи вивчення конфліктів. Тема 1.6. Конфліктостійкість особистості.	Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год.
7-8	Тема 1.7. Метод "переговорів". Керування конфліктною ситуацією. Попередження конфліктів. Картографія конфлікту Тема 1.8. Керівник у конфлікті. Класифікація та визначення "конфліктних" у спілкуванні людей	Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год.
9-10	Тема 1.9. Переговори і медіація Тема 1.10. Правовий конфлікт в організації	Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год.
11-12	Тема 1.11. Переговорний процес з урегулювання конфліктів в організації. Тема 1.12. Роль третьої сторони в вирішенні конфлікту	Лек. – 4 год. Сем. – 4 год. СР – 10 год.

13-14	Тема 1.13. Компетентне управління як чинник попередження конфліктів в організації Тема 1.14. Технології попередження конфліктів в організації	Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год
15	Тема 1.15 Стрес і попередження конфліктів. Тема 10. Розв'язання конфліктів. Імовірні результати конфлікту та форми його завершення.	Лек. – 2 год. Сем. – 2 год. СР – 10 год
Всього		150 годин

Примітка: Лек. – лекція; ПЗ – практичне заняття; Сем. – семінарське заняття; СР – самостійна робота.

6. Список рекомендованої літератури

1. Бандурка А.М. Друзь В.А. Конфликтология. - Х.: 1997.
2. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2006. – 288 с.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология: учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 552 с.
4. Бабосов Е. М. Конфликтология: учеб. пособие / Е. М. Бабосов. – Минск: Тетра Системе, 2001. – 464 с.
5. Балабанова Л. В. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. В. Балабанова, К. В. Савельєва. – К.: Вид. дім “Професіонал”, 2009. – 280 с.
6. Барабаш Ю. Державно-правові конфлікти: поняття, сутність, ключові ознаки / Ю. Барабаш // Вісн. Львів. ун-ту. Серія юрид. – Вип. 47. – Л.: ЛДУ, 2008. – С. 67-75. 8. Барабаш Ю. Загальні фактори, що впливають на стан та динаміку державно-правових конфліктів: конституційно-правовий аспект / Ю. Барабаш // Наук. вісн. Дніпропетр. держ. ун-ту внутр. Справ України. – 2008. – № 3(39). – Д.: Дніпропетр. держ. ун-т внутр. справ, 2008. – С. 13-21.
7. Ващенко К. Антиконтрфліктні технології: теоретичні засади та українська дійсність / К. Ващенко // Стратегія україн. державотворення. Філософ.-політолог. та екон. аналіз (Філософія. Економіка. Політика. Освіта.). – Полтава: АСМІ, 2000. – С. 78-87.
8. Ващенко И. В. Общая конфликтология: учеб. пособие / И. В. Ващенко, С. П. Гиренко и др. – 2-е изд. – Х. : Оригинал, 2001. – 384 с.
9. Сватко Ю. І. Конфлікти в галузі державного управління: риторичний вимір / Ю. І. Сватко // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. – Вип. 6. – К.: Тов-во конфліктологів України, 2008. – С. 71-85.
10. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології: навч. посіб. / С. С. Яремчук. – Чернівці: Рута, 2008. – 72 с.
11. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К.: Центр учб. л-ри, 2012. – 168 с.

7. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здійснюється за накопичувальною бально-рейтинговою системою, основною метою якої є регулярна й комплексна оцінка результатів навчальної діяльності та сформованості компетентностей.

Оцінювання компетентностей здобувачів здійснюється з використанням трьох шкал: перша – національна (традиційна) – 4-бальна (чотирибальна); друга – рейтингова шкала оцінювання – ЄКТС; третя – накопичувальна шкала – 100-бальна.

Порядок накопичування навчальних балів за 100-бальною шкалою

Вид навчальної роботи		Кількість	Максимальний бал за вид навчальної роботи	Загальна максимальна сума балів
I. Поточний контроль				
Модуль № 1	Лекції	8	0	0
	Семінари	0	0	0
	Практичні заняття*	10	2	20
	Модульна контрольна робота*	1	10	10
Разом за модуль № 1				30
Модуль № 2	Лекції	7	0	0
	Семінари	0	0	0
	Практичні заняття*	10	2	20
	Модульна контрольна робота*	1	10	10
Разом за модуль № 2				30
Разом за поточний контроль				60
II. Індивідуальна самостійна робота				10
III. Екзамен				30
Разом за всі види навчальної роботи				100

* – обов'язкові види навчального контролю.

Підсумкова оцінка формується з урахуванням результатів:

- поточного контролю роботи здобувача впродовж семестру;
- підсумкового контролю успішності.

Поточний контроль проводиться на кожному семінарському занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на семінарських заняттях.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 2 балів):

2 бали – завдання виконане в повному обсязі, відповідь вірна, наведено аргументацію, використовуються професійні терміни.

1 бали – завдання виконане частково.

0 балів – завдання не виконане.

Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки, самостійність виконання

Модульна контрольна робота є складовою поточного контролю і здійснюється через проведення аудиторної письмової роботи під час проведення останнього семінарського заняття в межах окремого залікового модуля.

Кожен варіант модульної контрольної роботи складається з трьох питань. У відповіді на поставленні питання здобувачі вищої освіти повинні відобразити володіння навчальним матеріалом, зокрема, вміння застосовувати його на практиці (у вигляді наведення власних прикладів, розв'язання психологічних ситуацій тощо), оцінювати факти, явища, вільно висловлювати власні думки, самостійно оцінювати різноманітні явища та факти, проявляючи особисту позицію щодо них, вміло використовувати міжпредметні зв'язки. Критерії оцінювання знань здобувачів при виконанні модульних контрольних робіт (оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів):

10 балів – вірно дані відповіді на чотири питання з дотриманням всіх вимог до виконання;

8-9 балів – в цілому розкриті чотири питання, але недостатньо обґрунтуванні відповіді, допущені незначні помилки;

6-7 балів – дані відповіді на три питання;

4-5 балів – дані відповіді на два питання

1-3 бали – дано відповідь на одне питання;

0 балів – відповідь відсутня.

Індивідуальна самостійна робота є однією з форм роботи здобувача, яка передбачає створення умов для повної реалізації його творчих можливостей, застосування набутих знань на практиці.

Здобувачу вищої освіти необхідно обрати одну з рекомендованих тем та самостійно виконати поглиблене теоретичне дослідження. Результати дослідження оформити звітом у формі есе, реферату або презентації.

Критерії оцінювання індивідуальної самостійної роботи здобувачів (оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів):

10 балів – самостійна робота здобувачем виконана в повному обсязі;

9 балів – робота виконана в повному обсязі, але допущені незначні помилки;

8 балів – робота виконана майже на 90% від загального обсягу;

7 балів – обсяг виконаних завдань становить від 80% до 89% від загального обсягу;

6 балів – здобувач виконав лише від 70% до 79% від загального обсягу;

5 балів – обсяг виконаної роботи становить від 50% до 69% від загального обсягу;

4 бали – виконана частина роботи складає від 40% до 49% від загального обсягу;

3 бали – складає від 20% до 39% від загального обсягу;

2 бали – обсяг виконаних завдань складає від 10% до 19% від загального обсягу;

1 бал – в цілому обсяг виконаних завдань складає менше 10% від загального обсягу;

0 балів – завдання передбачене на індивідуальну самостійну роботу здобувачем не виконане.

Викладачем оцінюється понятійний рівень здобувача, логічність та послідовність під час відповіді, самостійність мислення, впевненість в правоті своїх суджень, вміння виділяти головне, вміння встановлювати міжпредметні та внутрішньо предметні зв'язки, вміння робити висновки, показувати перспективу розвитку ідеї або проблеми, відсоток унікальності та запозичення текстового документу (плагіат), уміння публічно чи письмово представити звітний матеріал.

Перелік рекомендованих завдань для індивідуальної самостійної роботи здобувачів вищої освіти:

1. Предмет та метод конфліктології в організаціях.
2. Формування основ конфліктології в організаціях.
3. Вивчення конфліктів у соціологічному вимірі.
4. Вивчення конфліктів у політологічному та психологічному вимірах.
5. Конфліктологічна парадигма у сучасній соціології конфлікту.
6. Конфлікт як складне соціальне явище.
7. Види конфліктів та причини їх виникнення в організаціях.
8. Динаміка і механізми конфлікту в організаціях.
9. Процес управління конфліктами в організаціях.
10. Методи та форми управління конфліктами.
11. Профілактика конфліктів в організації.
12. Попередження і регулювання конфліктів.
13. Співробітництво у подоланні конфліктів.
14. Стратегія розв'язання конфліктів в організаціях.
15. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.
16. Посередництво.
17. Роль керівника в управлінні конфліктами в організаціях.
18. Психологія конфлікту.
19. Соціологія конфлікту.
20. Конфлікти у сфері управління

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі.

Критерії оцінювання знань здобувачів на екзамені (оцінюється від 0 до 30 балів):

25-30 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, глибоко та всебічно розкрив зміст теоретичного питання, правильно розв'язав усі практичні завдання з повним дотриманням вимог до виконання;

20-24 бали – здобувач достатньо повно володіє навчальним матеріалом, в основному розкрив зміст теоретичного питання. При наданні відповіді на деякі питання не вистачає достатньої глибини та аргументації, при цьому є несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішено всі практичні завдання;

15-20 балів – здобувач в цілому володіє навчальним матеріалом, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускає окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішено два завдання;

7-14 балів – здобувач не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Недостатньо розкриті зміст теоретичного питання та практичних завдань, допускає суттєві неточності. Правильно вирішено одне завдання, інші – частково;

1-6 балів – частково володіє навчальним матеріалом, відповіді загальні, допущено при цьому суттєві помилки. Частково вирішено практичне завдання; 0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичного питання та практичних завдань. Не вирішив жодного завдання.

Перелік теоретичних питань для підготовки до екзамену:

1. Конфліктологія: поняття, предмет, задача, методи.
2. Конфлікт: визначення, характеристика.
3. Проблема "конфлікту" у соціально-психологічній літературі.
4. Проблема потреб у конфліктології; ієрархія Маслоу.
5. Типологія конфлікту.
6. Загальна класифікація конфліктів.
7. Емоції в конфлікті.
8. Вербальні і невербальні форми вираження конфлікту.

9. Економічний конфлікт: поняття, характеристика,
10. Політичний конфлікт: визначення, типологія. Політична боротьба.
11. Соціально-психологічний конфлікт: характеристика, особливості.
12. Емоційно-неврогенний конфлікт.
13. Психологічні особливості поведінки людей у конфліктах.
14. Національний конфлікт: поняття, характеристика.
15. Поняття "конфронтації": характеристика, особливості.
16. Функціональний і дисфункціональний конфлікти.
17. Умови виникнення конфліктів.
18. Моральний конфлікт.
19. Конфлікт і соціально-психологічний клімат у колективі.
20. Причини виникнення конфліктів.
21. Анатомія конфлікту.
22. Динаміка конфлікту.
23. Модель процесу конфлікту.
24. Класифікація учасників конфлікту.
25. Стили поводження в конфлікті його учасників; методика К. Томаса.
26. Дисципліна - як засіб попередження конфліктів.
27. Розв'язання конфліктів.
28. Характеристика конфліктів в організаціях.
29. Основні причини конфліктів в організаціях.
30. Профілактика конфліктів в організаціях.
31. Шляхи розв'язання конфліктів в організаціях.
32. Саморегуляція емоційного стану особистості у конфлікті за допомогою методів арт-терапії.
33. Метод "переговорів" Р. Фішера й У. Юрі.
34. Позиційні підходи в переговорах (м'який, жорсткий).
35. Керування конфліктною ситуацією: структурні і міжособистісні методи.
36. Чинники конструктивного підходу до розв'язання конфліктів.
37. Модель розв'язання моральних конфліктів.
38. Сімейні конфлікти: характеристика, особливості.
39. Розв'язання сімейних конфліктів.
40. Попередження сімейних конфліктів.
41. Педагогічний конфлікт: характеристика, особливості.
42. Вивчення й аналіз конфліктів (Д.Г. Скотт).
43. Розв'язання конфліктів по Д.Г. Скотту; візуалізація.
44. Розв'язання міжособистісних конфліктів (модель В. Андреева)
45. Стратегія співробітництва в конфлікті (Х. Корнеліус, Ш. Фейр).
46. Посередництво в конфлікті (етапи, умови).
47. Картографія конфлікту в організаціях.
48. Класифікація "конфліктних" у спілкуванні людей.
49. Принципи спілкування з "конфліктними" людьми.
50. Динаміка розв'язання конфліктів Ч. Ліксона.
51. Організаційний конфлікт: визначення, особливості.
52. Керівник у конфлікті. Стили керівництва в колективі.
53. Стимулювання конфліктів: цілі, причини, методи.
54. Правовий конфлікт: поняття, характеристика.
55. Розв'язання правових конфліктів.
56. Симпатії й антипатії: форми проявлення, умови виникнення

Отримані здобувачем бали за накопичувальною 100-бальною шкалою оцінювання знань переводяться у національну шкалу та в рейтингову шкалу ЄКТС згідно з таблицею. Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами з навчальної дисципліни


Накопичувальна 100-бальна шкала	Рейтингова шкала ЄКТС	Національна шкала
90–100	A	відмінно
80–89	B	добре
65–79	C	
55–64	D	задовільно
50–54	E	
35–49	FX	незадовільно
0–34	F	

9. Політика викладання навчальної дисципліни

1. Активна участь в обговоренні навчальних питань, попередня підготовка до семінарських занять за рекомендованою літературою, якісне і своєчасне виконання завдань.
2. Сумлінне виконання розкладу занять з навчальної дисципліни (здобувачі вищої освіти, які запізнилися на заняття, до заняття не допускаються).
3. З навчальною метою під час заняття мобільними пристроями дозволяється користуватися тільки з дозволу викладача.
4. Здобувач вищої освіти має право дізнатися про свою кількість накопичених балів у викладача навчальної дисципліни та вести власний облік цих балів.

Розробник:

Заступник начальника кафедри психології діяльності в особливих умовах



Едуард Михлюк