

**КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИ ГРІНЧЕНКА****КАФЕДРА УПРАВЛІННЯ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор

з науково-методичної та  
навчальної роботи

О. Б. Жильцов

(підпис)

« 01 » 09 2015р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ****ОДФ.03. КОНФЛІКТОЛОГІЯ****Спеціальність 8.03060101 Менеджмент організацій і  
адміністрування****Спеціалізація Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності  
Інноваційний менеджмент**

Інститут суспільства

2015 - 2016 навчальний рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Конфліктологія» для студентів галузі знань 0306 Менеджмент і адміністрування, спеціальності 8.03060101 Менеджмент організацій і адміністрування, освітньо-кваліфікаційного рівня магістр.

Розробники робочої програми:

Редько Сергій Іванович, кандидат психологічних наук, доцент

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри управління

Протокол від «10» серпня 2015\_\_ року № 1

Завідувач кафедри

Поспелова Т.В.

Сонаговська С.В. 

© Редько С.І., 2015 рік

© КУ імені Бориса Грінченка, 2015 рік

### 1. Опис предмета дисципліни.

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів 4	Галузь знань 0306 Менеджмент і адміністрування	Обов'язкова навчальна дисципліна
Модулів – 3	Спеціальність (професійне спрямування): 8.03060101 Менеджмент організацій і адміністрування	<b>Рік підготовки:</b> 1-й
Змістових модулів 3		<b>Семестр</b> 1 -й
Індивідуальне науково-дослідне завдання (див. п. 9)		<b>Лекції</b> 12 год.
Загальна кількість годин - 120		<b>Практичні / семінарські</b> 12 год.
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр	<b>Модульний контроль</b> 6 год.
		<b>Семестровий контроль</b> 30 год.
		<b>Самостійна робота</b> 60 год.
		<b>Вид контролю: екзамен</b>

#### Примітка.

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

для денної форми навчання – 27% / 73%

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета дисципліни** – вивчення теоретичних основ конфліктології та оволодіння практичними навичками аналізу конфліктів, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію та ефективно управляти конфліктами на підприємстві.

**Завдання дисципліни** – ознайомлення з концептуальними теоріями конфліктології; формування та закріплення навичок аналізу природи конфлікту, визначення їх видів та динаміки розвитку; засвоєння методів ефективного управління конфліктами; вивчення методики аналізу конфліктів.

У результаті вивчення та засвоєння основних положень дисципліни «Конфліктологія» студент **повинен:**

**знати** загальні характеристики конфлікту як явища; визначення і ознаки конфлікту, джерела та причини його виникнення; основні типи конфліктів; визначення конфліктної ситуації; потенційні конфліктогенні ситуації; стадії конфліктів (трудових конфліктів); типи конфліктних особистостей; способи управління конфліктами.

**уміти** визначати конфліктогени; визначати етапи розвитку конфлікту; визначати фактори, що сприяють виникненню та розвитку конфлікту; визначати спосіб поведінки людини у конфліктній ситуації; вибирати метод управління та попередження конфліктів; мати навички вибирати спосіб поведінки у конфліктних ситуаціях; поводження із конфліктною особистістю; визначати та формулювати позиції сторін та стадії конфлікту.

## 3. Програма навчальної дисципліни

### Змістовий модуль 1. Загальні питання конфліктології. Психологічні закономірності конфліктної взаємодії

#### Тема 1. Поняття про психологічний конфлікт. Соціологічні теорії конфлікту. Причини функції та кваліфікації конфліктів

Поняття про конфлікт.: основні значення терміну «конфлікт».

Предмет конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками.

Проблема визначення конфлікту. Атрибутивні ознаки психологічного конфлікту.

Соціологи Маркс, Зіммель, Козер і Дарендорф – перші теоретики конфліктології. Біхевіористичне тлумачення конфлікту. Дослідження М. Дойча щодо інтерперсональних та М. Шерифа щодо міжгрупових конфліктів. Когнітивний підхід в роботах К. Левіна. Теорія балансу

Ф. Хайдера. Внесок різних підходів до психологічного вивчення конфлікту в розробку конфліктології.

Групи причин конфліктів: розбіжності у цілях, знаннях, емоційні причини. Розподіл ресурсів, взаємозалежність задач, відмінності в уявленнях і цінностях, низький рівень комунікації, незбалансованість робочих місць, неправильний контроль, відмінності в манері поведінки і життєвому досвіді, відсутність пошани до авторитетних у групі осіб, недостатня мотивація як причини конфліктів.

Типи конфліктів за носіями суперечності (міжособистісний, внутріособистісний, міжгруповий); за мотивацією учасників (прагматичні, особисті), за статусом учасників (горизонтальні, вертикальні), за наявністю насильства, за доцільністю, за функціями (деструктивні, конструктивні), за масштабами цілей (особисті, суспільні, групові), за емоціями, за кількістю учасників, за динамікою відповідно до етапів, за тактичною корисністю, за етичністю форм прояву.

Функції конфліктів. Конструктивні функції. Дисфункціональні наслідки конфлікту. Психологічна характеристика конфлікту. Зовнішні ознаки конфлікту (просторові, часові межі). Внутрішньосистемні та внутрішні параметри конфлікту. Динаміка розвитку конфлікту. Гострота конфлікту. Умови конфлікту.

## Тема 2. Механізми виникнення конфліктів, їх динаміка. Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів.

Психологічна структура конфлікту: конфліктна ситуація та інцидент. Складові конфліктної ситуації: об'єкт конфлікту, сторони конфлікту, зовнішні і внутрішні позиції учасників конфлікту. Особистісні умови виникнення конфліктної взаємодії. Поняття про ініціатора конфлікту.

Наявність конфліктної ситуації, привід чи інцидент, конфліктогени як компоненти механізму виникнення конфлікту.

Свідомі та несвідомі причини використання конфліктогенів. Типи конфліктогенів: прагнення до зверхності; прояви агресивності; прояви егоїзму. Схеми блокування конфліктогенів. Способи стримування агресії: пасивний, активний, логічний.

Поняття про динаміку міжособистісного конфлікту. Сторони динаміки конфлікту: емоційна, діяльнісна, комунікативна. Поняття про інцидент. Відкриті фази конфлікту. Характеристика відкритих фаз конфлікту: демонстративної, агресивної, батальної. Поняття про ескалацію конфлікту, її фактори. Поняття про кульмінацію конфлікту, її ознаки.

Фінал і вихід з конфлікту. Мета розв'язання конфлікту залежно від його фази. Способи завершення конфлікту.

Конфліктність особистості. Рис-фактори конфліктності: неадекватна самооцінка, прагнення домінувати, консерватизм мислення, зайва принциповість і прямолінійність, емоційні якості, тривожність, агресивність,

упертість, драгівливість. Типи конфліктних особистостей: демонстративні, ригідні, некеровані, педантичні, раціоналісти, безвольні.

Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації.

## **Змістовий модуль 2. Психологічна характеристика різних типів конфліктів.**

### **Тема 1. Внутріособистісний конфлікт. Міжособистісний та міжгруповий конфлікт.**

Особливості і види внутрішніх конфліктів особистості. Поняття про особистісний конфлікт, його відмінність від кризи. Ознаки особистісного конфлікту. Мотиваційний конфлікт, його типи за К. Левінім. Когнітивний конфлікт, його будова та роль у пізнавальній діяльності особистості. Рольовий конфлікт, його типи.

Психоаналітичні теорії внутрішніх конфліктів. За З. Фрейдом. Механізми захисту від внутрішніх конфліктів.

Теорія комплексу неповноцінностей А. Адлера. Вчення про екстраверсію та інтроверсію К. Юнга. Теорія психосоціального розвитку Е. Еріксона.

Форми прояву і способи подолання внутрішніх конфліктів. Стратегії виходу із особистісного конфлікту. Способи подолання внутрішніх конфліктів.

Поняття міжособистісного конфлікту і його особливості. Основні типи міжособистісних конфліктів. Причини і чинники міжособистісних конфліктів. Типи міжособистісних конфліктів за їх причинами: ціннісні, конфлікт інтересів, конфлікти етикету.

Управління міжособистісними конфліктами. Внутрішній і зовнішній аспекти управління конфліктами. Етапи зовнішнього управління конфліктами.

Поняття міжгрупового конфлікту і його особливості. Причини та різновиди міжгрупових конфліктів. Внутрішньогрупові міжособистісні процеси як причини міжгрупового конфлікту. Розшарування в межах групи. Нормативні групові конфлікти. Конфлікти між лідерами, між неформальним лідером і керівником групи.

### **Тема 2. Психологічні конфлікти в організаціях. Особистісні чинники конфліктів в організаціях.**

Причини конфліктів в організаціях. Роль управлінської культури та підготовленості керівників, їх комунікативна компетентність. Поняття про продуктивний конфлікт в організації. Природа конфлікту та його вплив на виробництво як показник конструктивності конфлікту. Причини конструктивних конфліктів. Поняття про деструктивний конфлікт. Причини деструктивних конфліктів.

Класифікація конфліктів в організації: за значенням для організації, за статусом учасників, відкриті та приховані, за характером об'єктивності або суб'єктивності причин, за сферою перебігу.

Наслідки конфліктів в організації. Функціональні наслідки конфлікту.

Дисфункціональні наслідки конфліктів.

Негативний вплив нерозв'язаних конфліктів: втрата управлінського часу, погіршення якості ухвалення рішень, втрата кваліфікованих працівників, реорганізація, саботаж, нанесення збитку іміджу, зниження бажання працювати.

### **Змістовий модуль 3. Шляхи аналізу та подолання конфліктів**

#### **Тема 1. Психологія взаєморозуміння як основа попередження і розв'язання міжособистісних конфліктів. Психологічні основи розв'язання міжособистісних конфліктів.**

Роль взаєморозуміння у міжособистісних відносинах. Механізми взаєморозуміння, їх взаємозв'язок та розмежування. Явища соціальної перцепції. Взаєморозуміння і згода: спільне і відмінне.

Індивідуально-психологічні фактори взаєморозуміння: ставлення до партнера, статеві особливості суб'єктів взаємодії, особистісні якості суб'єктів взаємодії. Поняття про соціальну атракцію.

Підходи до розв'язання конфліктів: мотиваційний, когнітивний, діяльнісний. Способи управління конфліктною ситуацією в умовах організації: структурні та міжособистісні. Структурні методи вирішення конфлікту: роз'яснення вимог до роботи, використання координаційних і інтеграційних механізмів, встановлення загально організаційних комплексних цілей, використання системи винагород.

Управління конфліктними ситуаціями. Варіанти управління конфліктною ситуацією: запобігання, придушення, відстрочення, розв'язання. Психологічна допомога конфліктуючим.

Умови конструктивного вирішення конфлікту.

Суб'єкти розв'язання конфлікту: учасники, посередник. Позиція керівника в конфлікті серед підлеглих. Виявлення прихованих або неусвідомлених причин конфлікту як необхідна умова його вирішення.

Вимоги до керівника при розв'язанні конфлікту. Алгоритм дій керівника при вирішенні конфлікту.

#### **Тема 2. Методи аналізу міжособистісних конфліктів. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів. Профілактика конфліктів.**

Завдання аналізу конфлікту. Використання різних засобів аналізу конфлікту. Схема аналізу (за М.М. Рибаквою).

Картографія конфлікту. Порядок складання картографії конфлікту. Аналіз наслідків конфлікту. Результати конфлікту. Шляхи залагодження конфлікту. Основні способи зняття інциденту.

Переговори та рівні їх ведення. Роль посередника у веденні переговорів. Етапи переговорів, їх завдання та зміст. Моделі поведінки у переговорах, їх характеристика.

Стратегії і тактики переговорів. Поняття про посередництво. Позиція посередника. Переваги технології посередництва. Прийоми посередництва.

Роль керівника в профілактиці конфліктів. Фактори профілактики конфліктів керівником: мистецтво керівництва, ставлення до конфліктів, заходи з покращення соціально-психологічного клімату в колективі.

Вимоги до критики. Основні психологічні умови ефективної ділової критики. Майстерність бесіди. Розмова-покарання. Формула звільнення.

Правила поведінки керівника у конфліктній ситуації.



#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
	Заочна форма						
	усього	У тому числі					
л.		пр.	с.	м.к.	інд.	с.р.	
<b>Змістовий модуль 1. Загальні питання конфліктології. Психологічні закономірності конфліктної взаємодії</b>							
Поняття про психологічний конфлікт. Соціологічні теорії конфлікту. Причини функції та кваліфікації конфліктів	15	2		2	1		10
Механізми виникнення конфліктів, їх динаміка. Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів	15	2		2	1		10
<b>Разом за змістовим модулем</b>	<b>30</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>		<b>20</b>
<b>Змістовий модуль 2. Психологічна характеристика різних типів конфліктів</b>							
Внутріособистісний конфлікт. Міжособистісний та міжгруповий конфлікт.	15	2		2	1		10
Психологічні конфлікти в організаціях. Особистісні чинники конфліктів в організаціях.	15	2		2	1		10
<b>Разом за змістовим модулем</b>	<b>30</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>		<b>20</b>
<b>Змістовий модуль 3. Шляхи аналізу та подолання конфліктів</b>							
Психологія взаєморозуміння як основа попередження і розв'язання міжособистісних конфліктів. Психологічні основи розв'язання міжособистісних конфліктів.	15	2		2	1		10
Методи аналізу міжособистісних конфліктів. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів. Профілактика конфліктів.	15	2		2	1		10
<b>Разом за змістовим модулем</b>	<b>30</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>2</b>		<b>20</b>
<b>Семестровий контроль</b>	<b>30</b>						
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>12</b>		<b>12</b>	<b>6</b>		<b>60</b>

### 5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Змістовий модуль 1. Загальні питання конфліктології. Психологічні закономірності конфліктної взаємодії</b>		
1	Поняття про психологічний конфлікт. Соціологічні теорії конфлікту. Причини функції та кваліфікації конфліктів	2
2	Механізми виникнення конфліктів, їх динаміка. Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів	2
<b>Змістовий модуль 2. Психологічна характеристика різних типів конфліктів</b>		
1	Внутріособистісний конфлікт. Міжособистісний та міжгруповий конфлікт.	2
2	Психологічні конфлікти в організаціях. Особистісні чинники конфліктів в організаціях.	2
<b>Змістовий модуль 3. Шляхи аналізу та подолання конфліктів</b>		
1	Психологія взаєморозуміння як основа попередження і розв'язання міжособистісних конфліктів. Психологічні основи розв'язання міжособистісних конфліктів.	2
2	Методи аналізу міжособистісних конфліктів. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів. Профілактика конфліктів.	2

6. Теми практичних занять - не передбачено навчальним планом

7. Теми лабораторних занять не передбачено навчальним планом

### 8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	К-сть годин	К-сть балів
<b>Змістовий модуль 1. Загальні питання конфліктології. Психологічні закономірності конфліктної взаємодії</b>			
1	Поняття про конфлікт. Проблема визначення конфлікту.	0,5	0,5
2	Порівняння терміну «конфлікт» із поняттями «суперництво», «конкуренція», «криза».	0,5	
3	Діалектична теорія конфлікту К. Маркса. Продовження діалектичної теорії у роботах Р. Дарендорфа	1	0,5
4	Конфліктний функціоналізм Г. Зіммеля. Продовження конфліктного функціоналізму у роботах Л. Козера	1	0,5
5	Причини конфліктів. Типи конфліктів. Функції конфліктів	0,5	0,5
6	Психологічна структура конфлікту.	0,5	0,5

7	Формули виникнення конфліктів	0,5	0,5
8	Поняття про ескалацію конфлікту	0,5	0,5
9	Типи конфліктогенів. Блокування конфліктогенів	1	0,5
10	Латентна фаза конфлікту та інцидент	1	
11	Відкриті фази конфлікту, його кульмінація	1	
12	Фінал і вихід з конфлікту	1	0,5
13	Конфліктність особистості	0,5	
14	Типи поведінки особистості в конфліктній ситуації	0,5	
<b>Змістовий модуль 2. Психологічна характеристика різних типів конфліктів</b>			
1	Особливості та види внутрішніх конфліктів особистості: мотиваційний, когнітивний, рольовий конфлікт	1	0,5
2	Психоаналітичні теорії внутрішніх конфліктів	1	0,5
3	Форми прояву і способи подолання внутрішніх конфліктів	1	0,5
4	Міжособистісний конфлікт та його особливості.	1	0,5
5	Причини міжособистісних конфліктів	1	0,5
6	Управління міжособистісними конфліктами	1	0,5
7	Міжгруповий конфлікт і його особливості	1	0,5
8	Причини і наслідки міжгрупового конфлікту	1	0,5
9	Причини конфліктів в організаціях. Класифікація конфліктів в організаціях	1	0,5
10	Наслідки конфліктів в організаціях. Негативний вплив нерозв'язаних конфліктів	1	0,5
<b>Змістовий модуль 3. Шляхи аналізу та подолання конфліктів</b>			
1	Роль взаєморозуміння у міжособистісних відносинах. Індивідуально-психологічні фактори взаєморозуміння	1	0,5
2	Поняття про соціальну атракцію. Фактори соціальної атракції	1	0,5
3	Підходи до розв'язання конфліктів	1	0,5
4	Управління конфліктними ситуаціями. Психологічна допомога конфліктуючим.	1	0,5
5	Вимоги до керівника при розв'язанні конфлікту в організації.	1	0,5
6	Картографія конфлікту. Аналіз наслідків конфлікту.	1	0,5
7	Поняття про переговори. Етапи переговорів. Моделі поведінки у переговорах	1	0,5
8	Стратегії і тактики переговорів.	1	0,5
9	Прийоми посередництва	1	0,5
10	Роль керівника у профілактиці конфліктів. Правила поведінки у конфліктній ситуації	1	0,5

## 9. Індивідуальні завдання

**Індивідуальне навчально-дослідне завдання із дисципліни «Конфліктологія» виконується за бажанням студента.**

*Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ)* з курсу «Конфліктологія» – це вид навчально-дослідної роботи студента, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

*Мета ІНДЗ:* самостійне вивчення частини або повного програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

*Зміст ІНДЗ:* завершена теоретична або практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час лекційних, семінарських та практичних занять і охоплює кілька тем або весь зміст навчального курсу.

### ***Види самостійних індивідуальних робіт студента, вимоги до них та критерії оцінювання***

- Конспект із теми (модуля) за заданим планом – повинна бути визначена мета, завдання і висновок законспектованого матеріалу – (5 балів).
- Конспект із теми (модуля) за планом, розробленим студентом – повинна бути визначена мета, завдання, висновок і джерела інформації законспектованого матеріалу – (8 балів).
- Повідомлення із теми, рекомендованої викладачем – повинно бути оформлене у тезах, визначені завдання, висновки, джерела інформації – (10 балів).
- Повідомлення із теми, обраної студентом самостійно – повинно бути оформлене у тезах із зазначенням актуальності, мети, містити висновки та джерела інформації – (15 балів).
- Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) – викладене структуровано у формі реферату, визначена актуальність, мета, об'єкт, предмет, завдання і методи дослідження, висновки та джерела інформації – (30 балів).

*Орієнтовна структура ІНДЗ* – наукове дослідження у вигляді реферату: зміст, вступ – у якому визначена актуальність та мета теми, визначені об'єкт та предмет, завдання та методи дослідження. Основна частина складається із двох розділів: історія дослідження предметної теми і дослідження студента. Кожен розділ завершується висновками, а вся робота загальними висновками. Завдання може заповнюватись ілюстрованим матеріалом, який вноситься в додатки. Хід дослідження підтверджується джерелами інформації, що вказуються у списку використаних джерел.

**Орієнтовна тематика реферативних досліджень з навчальної дисципліни «Конфліктологія»**

1. Внутрішньо особистісні конфлікти, причини, види та наслідки.
2. Соціальні причини виникнення конфліктів в різних галузях суспільного життя.
3. Інформування як засіб профілактики конфліктів в різних галузях суспільного життя.
4. Засоби попередження конфліктів у маргінальних та асоціальних групах.
5. Посередництво у вирішенні конфліктів між особистістю і групою як професійна компетенція сучасного менеджера.
6. Професійні ризики менеджера при посередництві в конфліктних ситуаціях.
7. Засоби уникнення небезпеки при розв'язанні конфліктних ситуацій у професійній діяльності менеджера (практичні поради).
8. Міжособистісні конфлікти: загальна характеристика.
9. Конфлікти, обумовлені недоліками менеджменту та помилками в управлінській діяльності.
10. Конфліктна протидія і види міжособистісних конфліктів.
11. Рушійні сили конфліктів.
12. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів.
13. Особливості і механізми розвитку конфлікту.
14. Управління конфліктом в організаціях.
15. Сучасні технології, засоби і методи врегулювання конфліктів.
16. Технології консенсусу і компромісу.
17. Технології конфліктного медіаторінгу.
18. Діяльність менеджера у процесі управління конфліктною ситуацією.
19. Комунікативні навички менеджера у прийнятті рішень щодо управління конфліктом.
20. Умови і фактори конструктивного вирішення конфліктів.
21. Карта конфлікту.
22. Стратегії ведення переговорів.
23. Проблема попередження конфліктів.

**Критерії оцінювання ІНДЗ:**

<b>№ зп</b>	<b>Опис критерію</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
1	Відповідне зовнішнє оформлення, чітка структура, відповідне оформлення літератури	0-5
2	Відповідність змісту планові та темі ІНДЗ, повне висвітлення теми	0-20
3	Позитивний захист роботи	0-5
<b>Разом</b>		<b>0- 30 балів</b>

*Шкала оцінювання ІНДЗ*

<b>Рівень виконання</b>	<b>Кількість балів, що відповідає рівню</b>	<b>Оцінка за традиційною системою</b>
Високий	21-30	Відмінно
Достатній	11-20	Добре
Середній	6-10	Задовільно
Низький	0-5	Незадовільно

**10. Методи навчання***I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності*

## 1) За джерелом інформації:

- *Словесні*: лекція (традиційна, проблемна, лекція-прес-конференція) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (Power Point – презентація), семінари, пояснення, розповідь, бесіда.

- *Наочні*: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

- *Практичні*: вправи, психодіагностика, ділові ігри, тренінги.

2) За логікою передачі і сприймання навчальної інформації: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

3) За ступенем самостійності мислення: репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

4) За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача; самостійна робота студентів з книгою; виконання індивідуальних навчальних проектів.

*II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності*: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо).

**11. Методи контролю**

Навчальні досягнення студентів із дисципліни «Конфліктологія» оцінюються за модульно-рейтинговою системою, в основу якої покладено принцип обов'язковості модульного контролю, накопичувальної системи оцінювання рівня знань, умінь та навичок: збільшення кількості підсумкових балів до 100 балів.

Контроль успішності студентів з урахуванням поточного і підсумкового оцінювання здійснюється відповідно до навчально-методичної карти, де зазначено види і терміни контролю. Систему рейтингових балів для різних видів контролю та порядок їх переведення у національну (4-бальну) та європейську (ECTS) шкалу подано у таблицях.

У процесі оцінювання навчальних досягнень студентів застосовуються такі методи:

- *Методи усного контролю*: індивідуальне опитування, фронтальне опитування, співбесіда, залік.

- *Методи письмового контролю:* модульне письмове тестування, підсумкова письмове тестування, звіт, реферат.
- *Комп'ютерного контролю:* тестове опитування.
- *Методи самоконтролю:* уміння самостійно оцінювати свої знання, самоаналіз.

## 12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота			Підсумковий тест (екзамен)	Сума
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	40	100
Тест 1	Тест 2	Тест 3		
20	20	20		

### *Розрахунок рейтингових балів за видами поточного (модульного) контролю*

№ зп	Вид діяльності студента	Макс. кількість балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	
			Кільк. одиниць до розрахунку	Макс. кількість балів за вид	Кільк. одиниць до розрахунку	Макс. кількість балів за вид	Кільк. одиниць до розрахунку	Макс. кількість балів за вид
1	Відвідування лекцій	1	1	1	1	1	1	1
2	Відвідування практичних та семінарських занять	1	1	1	1	1	1	1
3	Виконання завдання для самостійної роботи (домашнього завдання)	5	1	5	1	5	1	5
4	Робота на практик. (семінарськ.) занятті (в т.ч. доповідь, виступ, повідомл., дискусія)	10	1	10	1	100	1	10
5	Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) (за бажанням студента)	30					1	30
6	Опрацювання фахових видань (в т.ч. першоджерел)	10						
7	Написання реферату	15						
8	Виконання модульної контрольної роботи	25	1	25	1	25	1	25
9	Виконання тестового контролю, експрес-контроль	10	1	10	1	10	1	10
10	Творча робота (в т.ч. есе)	20						
	<b>Макс. кількість балів за видами діяльності студента (МВ)</b>			<b>52</b>		<b>52</b>		<b>82</b>

**Методика розрахунків  
модульної і семестрової оцінок студента**

№ зп	Оцінка студента	Макс. оцінка	Модуль 1		Модуль 2		Модуль 4	
1	Максимальна підсумкова модульна оцінка (ММ)			20		20		20
2	Фактична кількість балів студента за змістовими модулями (приклад) (ФБ)			45		40		70
3	Максимальна підсумкова семестрова модульна оцінка (МС)	60						
4	Залікова рейтингова оцінка (Е)	40						30
5	Підсумкова модульна оцінка студента $M = \text{ФБ} / \text{МВ} * \text{ММ}$			17		15		17
6	Підсумкова семестрова мод. оцінка $C = \Sigma(\text{ФБ}) / \Sigma(\text{МВ}) * \text{МС}$							49
7	Підсумкова семестрова рейтингова оцінка $P = C + E$							79/ D

**Шкала оцінювання: національна та ЄКТС**

Шкала рейтингу ТДАТУ	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100	A	(відмінно)	зараховано
82-89	B	(добре)	
75-81	C		
67-74	D	(задовільно)	
60-66	E		
35-59	FX	(незадовільно) (з можливістю повторного перескладання)	не зараховано з можливістю повторного перескладання
0-34	F	(незадовільно) (з обов'язковим повторним вивченням курсу)	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням курсу



### 13. Методичне забезпечення

1. Опорні конспекти лекцій;
2. Навчальні посібники;
3. Робоча навчальна програма;
4. Збірка тестових і контрольних завдань для тематичного (модульного) оцінювання навчальних досягнень студентів;
5. Засоби підсумкового контролю (комп'ютерна програма тестування, комплект друкованих завдань для підсумкового контролю);
6. Завдання для ректорського контролю знань студентів з навчальної дисципліни «Психологія управління».

### 14. Рекомендована література

#### Базова

1. Балабанова Л. В. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. В. Балабанова, К.В. Савельєва. – К.: Вид. дім “Професіонал”, 2009.
2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія; Навч. посіб. для вузів. - Харків, 2007.
3. Берлач А. І. Конфліктологія: Навчальний посібник для дистанційного навчання / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова; Відкритий міжнар. ун-т розвитку людини “Україна”. – К.: Ун-т “Україна”, 2007.
4. Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – Вид. дім Києво-Могилян. акад., 2010.
5. Долинська Л.В., Матяш – Заяц Л.П. Психологія конфлікту: Навч. Посіб – К.: Каравела, 2010.
6. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. - К., 2005.
7. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко; за ред.: В. М. Петюха та Л. В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2005.
8. Ложкин Г.В., Повенель Л.И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. - К: МАУП, 2000.
9. Пірен Марія. Конфлікти і управлінські ролі: соціо-психологічний аналіз. - К., 2000.
10. Пірен М. І. Конфліктологія: підруч. / М. І. Пірен. – К.: МАУП, 2007.
11. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учб. л-ри, 2007.
12. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна. – К.: Центр учб. л-ри, 2012.

1

#### Допоміжна

1. Балабанова Л. В. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. В. Балабанова, К. В. Савельєва. – К.: Вид. дім “Професіонал”, 2009.
2. Кіржнер Л. О. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. О. Кіржнер, М. В. Мартиненко, О. В. Мангольд. – Х. : ХНЕУ, 2007.

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. Ложкін Т. Практикум з конфліктології /Т. Ложкін, Е. Юрковський, І. Моначін. – Тернопіль: Воля, 2005.
5. Миронова О. М. Конфліктологія: навч. посіб. / О. М. Миронова, О. В. Мазоренко. – Х. : ХНЕУ, 2011.
6. Примуш М. Конфліктологія: навч. посіб. для вузів / М. Примуш; М-во освіти і науки України. – К.: Вид. дім “Професіонал”, 2010.

### **15. Інформаційні ресурси**

1. Конфліктологія [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook\\_71.html](http://uchebnik-online.com/soderzhanie/textbook_71.html) – Назва з екрану.
2. Конфліктологія (Ємельяненко Л.М.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://books.br.com.ua/themes/313/315> – Назва з екрану.
3. Пірен М.І. Конфліктологія. Підручник. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.twirpx.com/file/284906/> – Назва з екрану
4. Конфліктологія та теорія переговорів. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://diplomvkarmane.org.ua/library/lingvistika-psihologiya-pedagogika/269-2010-05-10-12-05-19/1969-2013-03-27-12-23-31> – Назва з екрану

### Навчально-методична карта дисципліни «Конфліктологія»

Разом: 120 год, лекції – 12 год, семінарські заняття – 12 год.

модульний контроль – 6 год, семестровий контроль – 30 год, самостійна робота – 60 год.

Тиждень	Змістовий модуль I		Змістовий модуль II		Змістовий модуль III	
Модулі	Змістовий модуль I		Змістовий модуль II		Змістовий модуль III	
Назва модуля	Загальні питання конфліктології. Психологічні закономірності конфліктної взаємодії		Психологічна характеристика різних типів конфліктів		Шляхи аналізу та подолання конфліктів	
Кількість балів за модуль	20 балів		20 балів		20 балів	
Лекції	1	2	3	4	5	6
Дати						
Теми лекцій	Поняття про психологічний конфлікт. Соціологічні теорії конфлікту. Причини функції та кваліфікації конфліктів	Механізми виникнення конфліктів, їх динаміка. Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів	Внутріособистісний конфлікт. Міжособистісний та міжгруповий конфлікт.	Психологічні конфлікти в організаціях. Особистісні чинники конфліктів в організаціях.	Психологія взаєморозуміння як основа попередження і розв'язання міжособистісних конфліктів. Психологічні основи розв'язання міжособистісних конфліктів.	Методи аналізу міжособистісних конфліктів. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів. Профілактика конфліктів.
Теми практичних та семінарських занять	Поняття про психологічний конфлікт. Соціологічні теорії конфлікту. Причини функції та кваліфікації конфліктів	Механізми виникнення конфліктів, їх динаміка. Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів	Внутріособистісний конфлікт. Міжособистісний та міжгруповий конфлікт.	Психологічні конфлікти в організаціях. Особистісні чинники конфліктів в організаціях.	Психологія взаєморозуміння як основа попередження і розв'язання міжособистісних конфліктів. Психологічні основи розв'язання міжособистісних конфліктів.	Методи аналізу міжособистісних конфліктів. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів. Профілактика конфліктів.
Самостійна робота	5 балів		5 балів		5 балів	
ІНДЗ						
Види поточного контролю	Тестування (10 балів) Модульна контрольна робота (25 балів)		Тестування (10 балів) Модульна контрольна робота (25 балів)		Тестування (10 балів) Модульна контрольна робота (25 балів)	
Підсумковий контроль	екзамен (40 балів)					