



# УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

## IV-УПЕП (денна форма навчання)

### Команда викладачів:

**Лектор:** Яковенко Валентина Григорівна

**Контакти:** +38(057)730-19-72, [valuniti@gmail.com](mailto:valuniti@gmail.com)

**Години прийому та консультацій:** 10.00-11.00 понеділок

Дисципліна «Управління конфліктами» буде корисна людям всіх спеціальностей, особливо для тих, хто прагне досягти успіхів у власній кар'єрі і ефективно керувати своїми підлеглими. Діяльність сучасних організацій свідчить про необхідність формування компетентностей, знань і навичок у сфері управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів.

З розвитком ринкових умов і впровадженням конкурентних відносин в Україні ці питання набувають усе більшої значимості, оскільки конкуренція являє собою варіант конфліктної ситуації, яка при визначених умовах переростає у конфлікт. Тому на етапі реформування національної економіки набуває практичного значення питання дисципліни «Управління конфліктами» в систему підготовки фахівців всіх спеціальностей.

Компетентності, що формуються, не тільки пізнавально-теоретичні, а суто практичні: допомогти людям зрозуміти, що робити у конфліктній ситуації. Уникнути конфліктів та їхніх наслідків неможливо, тому й постала потреба ознайомитись з їхньою суттю, динамікою, досвідом вирішення, прогнозування та запобігання.

Знання, які може здобути особистість, вивчаючи дисципліну «Управління конфліктами», підвищать її професійну і інтелектуальну компетентність, а вміле їх використання на практиці реально засвідчить професійну майстерність фахівця й особистості.

У системі підготовки фахівців дисципліна «Управління конфліктами» розглядає аспекти визначення придатності людини до керівної діяльності; вивчає причини і наслідки конфлікту; розкриває зміст функцій конфлікту; значна увага приділяється взаєминам і спілкуванню людей при виконанні спільних завдань, вивченню методики прогнозування, діагностування та попередження конфліктів, генерації і пошуку нових ідей з управління конфліктами, створенню системи управління конфліктами в організації та визначенню ефективності управління конфліктами.

Курс має на меті сформувати та розвинути наступні компетентності студентів:

**1. Ціннісно-сміслову компетентність** (здатність до визначення причин конфліктів, їх видів та регулювання границь конфлікту; здатність до аналізу динаміки конфлікту та управління ним на окремих етапах).

**2. Загальнокультурну компетентність** (здатність до проведення діагностики конфлікту та вирішення конфліктів в процесі управління; вміння застосування методів управління конфліктами).

**3. Навчально-пізнавальну компетентність** (формування до здатності визначати та грамотно використовувати науковий апарат та основні категорії науки управління конфліктами).

**4. Інформаційну компетентність** (розвиток вмінь студента до самостійного пошуку, аналізу, структурування та відбору потрібної інформації в області застосування елементів і методів управління конфліктами ситуаціями).

**5. Комунікативну компетентність** (розвиток у студента навичок роботи в команді шляхом реалізації групових проектів в області формування плану реалізації маркетингових Інтернет-комунікацій, вміння презентувати власний проект та кваліфіковано вести дискусію у досліджуваній сфері).

**6. Компетентність особистісного самовдосконалення** (елементи фізичного, духовного й інтелектуального саморозвитку, емоційної саморегуляції та самопідтримки; підтримка постійної жаги до самовдосконалення та самопізнання, шляхом постійного пошуку нетрадиційних підходів до розвитку маркетингових Інтернет-комунікацій).

### **Чому ви маєте обрати цей курс?**

Якщо вас цікавить знання та уміння необхідних теоретичних основ 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, тоді вам необхідно пройти даний курс.

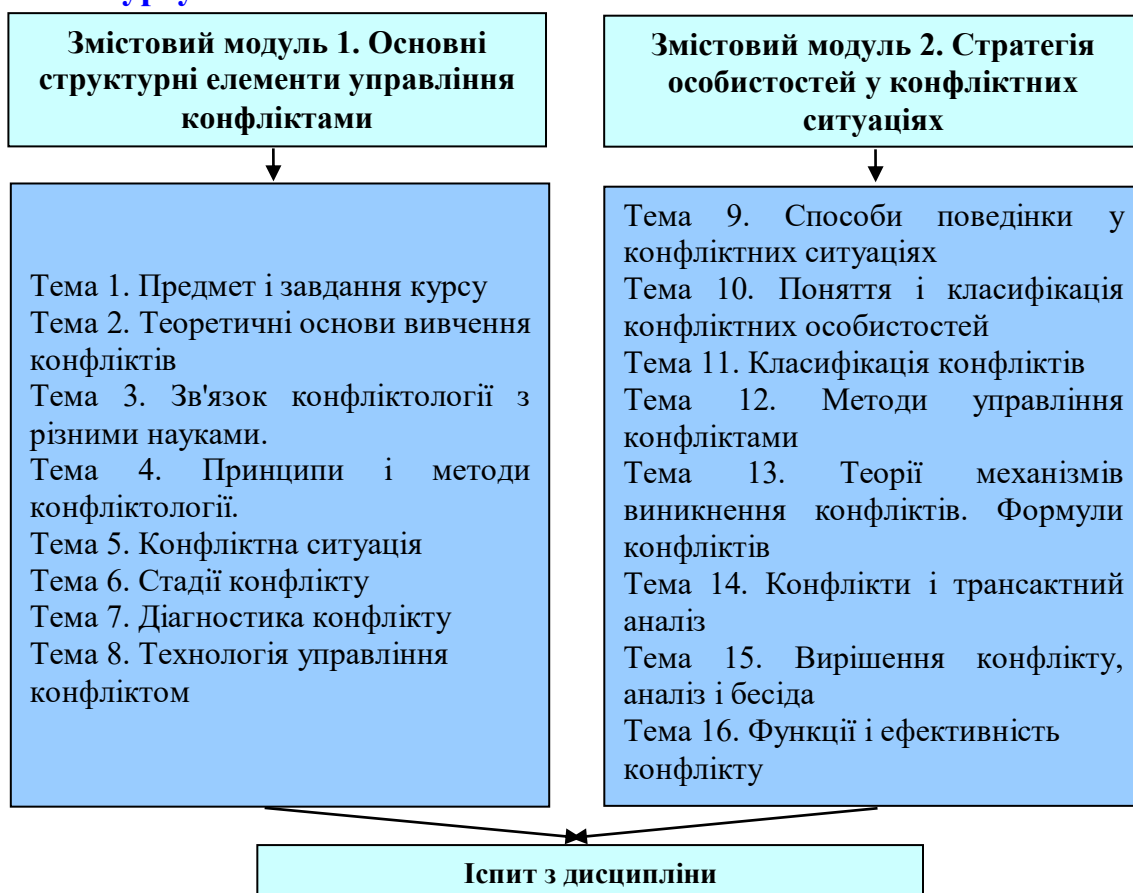
Від здобувачів очікується: базове розуміння економіки.

Команда викладачів будуть готові надати будь-яку допомогу з деякими з найбільш складних аспектів курсу по електронній пошті, на форумі і особисто - у робочий час.

## Організація навчання

Цей курс, який вивчається з вересня по грудень, дає студентам глибоке розуміння систематизації успішного управління конфліктними ситуаціями. Здійснювати аналіз динаміки конфлікту, визначати його формулу, обґрунтовано обирати методи управління конфлікту в залежності від його етапів та використовувати схему трансактного аналізу.

### Теми курсу



Курс складається з однієї лекції і одного практичного заняття раз на тиждень. Він супроводжується текстовим матеріалом, презентаціями та груповими завданнями. Студенти матимуть можливість застосовувати отримані знання та вирішувати практичні завдання протягом обговорень в аудиторії

### Управління конфліктами / схема курсу

Поміркуй	Лекції	Виконай
----------	--------	---------

	Запрошені лектори	
	Довідковий матеріал	
	Презентації	
	Обговорення в аудиторії	
	Групові завдання	
	Індивідуальні консультації	
	Іспит	

Практичні заняття курсу передбачають детальний теоретичний розгляд матеріалу та презентацію власних слайдів та рефератів з курсу. Виконання завдання супроводжується зануренням у суміжні дисципліни, що доповнюють теми, та формує у студента інформаційну та комунікативну компетентності.

### Ресурси курсу

Інформація про курс розміщена на сайті Університету (<http://kart.edu.ua>), включаючи навчальний план, лекційні матеріали, презентації, завдання та правила оцінювання курсу)

Додатковий матеріал та посилання на електронні ресурси доступні на сайті Університету у розділі «дистанційне навчання» поряд із питаннями, над якими необхідно поміркувати під час підготовки для обговорення в аудиторії. Необхідна підготовка повинна бути завершена до початку наступної лекції. Ви повинні бути готовими до дискусій та мозкових штурмів – ми хочемо знати, що ви думаєте!

### Лекції та практичні заняття

Список основних лекцій курсу наведений нижче. Пильнуйте за змінами у розкладі.

Тижні	Кільк. год.	Тема лекції	Кільк. год.	Тема практичних занять
1	2	3	4	5
21	2	Лекц.№1. Предмет і завдання курсу.	2	Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна.
22		Лекц.№2. Теоретичні основи вивчення конфліктів.	2	Сутність подвійного характеру функцій конфлікту.

23	2	Лекц.№3. Зв'язок конфліктології з різними науками.	2	Необхідність вивчення конфліктів.
24		Лекц.№4. Принципи і методи конфліктології.	2	Сутність і природа конфлікту.
25	2	Лекц.№5. Конфліктна ситуація.	2	Динаміка конфлікту.
26		Лекц.№6. Стадії конфлікту.	2	Еволюція конфліктологічних ідей
27	2	Лекц.№7. Діагностика конфлікту.	2	Переростання конфліктної ситуації в конфлікт – інцидент.
Модульний контроль знань				
28		Лекц.№ 8 Технологія управління конфліктом.	2	Конструктивні та деструктивні функції подружніх конфліктів.
29	2	Лекц.№9. Способи поведінки у конфліктних ситуаціях.	2	Соціальні конфлікти та шляхи їх вирішення.
30		Лекц.№10. Поняття і класифікація конфліктних особистостей.	2	Стили поведінки людей.
31	2	Лекц.№11. Класифікація конфліктів.	2	Поняття та типологія політичних конфліктів.
32		Лекц.№12. Методи управління конфліктами.	2	Конфлікти між керівником та підлеглим.
33	2	Лекц.№13. Теорії механізмів виникнення конфліктів.	2	Процедури примирення при трудових конфліктах.
34		Лекц.№14. Формули конфліктів.	2	Вирішення конфлікту, аналіз і бесіда.
35	1	Лекц.№15. Конфлікти і трансактний аналіз.	2	Ефективність конфлікту.
Модульний контроль знань				
Іспит з дисципліни				

### Правила оцінювання

При заповненні заліково-екзаменаційної відомості та залікової книжки (індивідуального навчального плану) студента, оцінка, виставлена за 100-бальною шкалою, повинна бути переведена до національної шкали (5, 4, 3,) та шкали ECTS (A, B, C, D, E)

Визначення назви за державною шкалою(оцінка)	Визначення назви за шкалою ECTS	За 100 бальною шкалою	ECTS оцінка
ВІДМІННО – 5	<b>Відмінно</b> – відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	90-100	A

ДОБРЕ – 4	<b>Дуже добре</b> – вище середнього рівня з кількома помилками	82-89	B
	<b>Добре</b> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	75-81	C
ЗАДОВІЛЬНО - 3	<b>Задовільно</b> - непогано, але зі значною кількістю недоліків	69-74	D
	<b>Достатньо</b> – виконання задовольняє мінімальні критерії	60-68	E
НЕЗАДОВІЛЬНО - 2	<b>Незадовільно</b> – потрібно попрацювати перед тим як отримати залік (без повторного вивчення модуля)	35-59	FX
	<b>Незадовільно</b> - необхідна серйозна подальша робота (повторне вивчення модуля)	<35	F

Завдання на самостійну роботу:

- Студентам пропонується обрати один з 8 варіантів тем для створення власного проекту, презентації, реферату, тощо впродовж семестру. За вчасне та вірне виконання завдання нараховується **20 балів до поточного модульного контролю**. За вчасне та частково вірне виконання – від 15 до 25 балів. За невиконане завдання бали не нараховуються. Необхідний обсяг виконання завдання складає 50% на перший модульний контроль і 100% на другий модульний контроль. Перебіг поточного виконання завдання та питання для обговорення надсилаються на e-mail викладача або перевіряються ним особисто.
- Студенти мають прорецензувати одну роботу іншого студента або групи впродовж семестру очно та висловити свої критичні зауваження.

№ з/п	Назва теми проекту, презентації, реферату
2	Історія розвитку галузей вітчизняної конфліктології
3	Сутність подвійного характеру функцій конфлікту
4	Вирішення конфліктів у громадянсько-процесуальному та кримінально-процесуальному порядку
5	Концепція конфліктної моделі суспільства Р. Дарендорфа
6	Концепція позитивно-функціонального конфлікту Л. Козера

7	Рольова теорія конфлікту (Ч. Кулі, Дж. Мід)
8	Конструктивні та деструктивні функції подружніх конфліктів
9	Соціальні конфлікти та шляхи їх вирішення
10	Стили поведінки людей
11	Функції і ефективність конфлікту
12	Лідер чи керівник
13	Процедури примирення при трудових конфліктах
14	Поняття та типологія політичних конфліктів
15	Загальна теорія конфлікту К. Боулдінга

#### Відвідування лекцій:

Бали за цю складову нараховуються взагалі, якщо студент не відвідував більш 50% лекційних занять у модулі без поважних причин. За відвідування кожної лекції нараховується 1 бал. **Максимальна сума становить 30 балів.**

#### Ступінь залученості:

Мета участі в курсі – залучити вас до дискусії, розширити можливості навчання для себе та своїх однолітків та дати вам ще один спосіб перевірити свої погляди на питання управління конфліктів. Участь буде оцінюватися на основі кількості та вірності ваших відповідей. Питання, хоча й заохочуються, однак не оцінюються в цьому блоці. Ми намагаємося надати всім студентам рівні та справедливі можливості для підвищення власною залученості. **Максимальна сума становить 10 балів.**

#### Практичні заняття:

Оцінюються за відвідуваннями (до 3 балів), ступенем залученості (до 7 балів) та стислою презентацією виконаного завдання (до 5 балів). **Максимальна сума становить 30 балів.**

#### Модульне тестування:

Оцінюються за вірними відповідями на тестові модульні питання (15 питань в тесті, кожна вірна відповідь оцінюється в 3 бали). **Максимальна кількість становить 40 балів за модуль.**

#### Іспит:

- Студент отримує іспит за результатами модульного 1-го та 2-го контролю шляхом накопичення балів. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент становить 100 (до 60 балів поточного контролю та до 40 балів тестування). Середнє арифметичне суми модульних оцінок складає заліковий бал. Якщо студент не погоджується із запропонованими балами він може підвищити їх на іспіті, відповівши на питання викладача.

## **Команда викладачів:**

**Яковенко Валентина Григорівна** – лектор, доцент кафедри економіка, бізнес та управління персоналом на транспорті УкрДУЗТ.

## **Кодекс університетської доброчесності**

Порушення Кодексу університетської доброчесності Українського державного університету залізничного транспорту є серйозним порушенням, навіть якщо воно є ненавмисним. Кодекс доступний за посиланням:

<http://kart.edu.ua/documentu-zvo-ua>

Зокрема, дотримання Кодексу академічної доброчесності УкрДУЗТ означає, що вся робота на іспитах та заліках має виконуватися індивідуально. Під час виконання самостійної роботи студенти можуть консультуватися з викладачами та з іншими студентами, але повинні самостійно розв'язувати завдання, керуючись власними знаннями, уміннями та навичками. Посилання на всі ресурси та джерела (наприклад, у звітах, самостійних роботах чи презентаціях) повинні бути чітко визначені та оформлені належним чином. У разі спільної роботи з іншими студентами над виконанням індивідуальних завдань, ви повинні зазначити ступінь їх залученості до роботи.

## **Інтеграція студентів із обмеженими можливостями**

Вища освіта є провідним чинником підвищення соціального статусу, досягнення духовної, матеріальної незалежності і соціалізації молоді з обмеженими функціональними можливостями й відображає стан розвитку демократичних процесів і гуманізації суспільства.

Для інтеграції студентів із обмеженими можливостями в освітній процес Українського державного університету залізничного транспорту створена система дистанційного навчання на основі сучасних педагогічних, інформаційних, телекомунікаційних технологій.

Доступ до матеріалів дистанційного навчання з цього курсу можна знайти за посиланням: <http://do.kart.edu.ua/>