

ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ  
Київський інститут залізничного транспорту  
Факультет «Управління залізничним транспортом»  
Кафедра «Філософії та історії науки і техніки»

Затверджую

Завідувач кафедри філософії  
та історії науки і техніки

В.М. Гамалія 

Протокол №1 від 29 серпня 2023 р.



**ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Викладач	Доктор історичних наук, доцент ПИЛИПЧУК Оксана Олегівна
E-mail	Oksanapilipchuk78@gmail.com
Навчальна дисципліна	<b>Конфліктологія та теорія переговорів</b>
Офіційна назва освітньої програми	Транспортні технології (на залізничному транспорті)
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Галузь знань	27 «Транспорт»
Спеціальність	275 «Транспортні технології (на залізничному транспорті)»
Обсяг дисципліни в кредитах ECTS	4

Статус дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Вибіркова
Мета вивчення дисципліни	Метою викладання навчальної дисципліни "Конфліктологія та теорія переговорів" є ознайомлення студентів із загальною теорією конфлікту як соціального феномену, з поняттями, методами, концепціями конфліктології, формуванням вмінь діагностувати, прогнозувати, регулювати конфлікти, а також вмінням позитивно сприймати конфлікт та прагматично його використовувати, а також знати основні положення переговорного процесу
Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та вирішувати практичні проблеми у галузі транспорту з використанням теорій та методів сучасної транспортної науки на основі системного підходу та з урахуванням комплексності та невизначеності умов функціонування транспортних систем
Загальні компетентності	ЗК01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. ЗК07. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК08. Здатність розробляти та управляти проектами. ЗК11. Здатність працювати автономно та в команді. ЗК12. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. ЗК13. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
Спеціальні (фахові) компетентності	СК1. Здатність аналізувати та прогнозувати параметри і показники функціонування транспортних систем та технологій з урахуванням впливу зовнішнього середовища. СК16. Здатність врахувати людський фактор в транспортних технологіях.

## ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗА ТЕМАМИ

### Модуль 1. Основи конфліктології

#### **Тема 1. Розвиток конфліктології як науки**

Об'єкт, предмет та визначення конфліктології. Мета, задачі конфліктології, її методологічні принципи та напрями дослідження. Специфіка науки та методи дослідження конфліктології. Основні поняття та функції конфліктології. Зв'язки конфліктології з іншими дисциплінами. Соціально-філософські передумови

становлення теорії конфліктів. Розуміння конфлікту у Стародавньому світі. Конфлікт в теологічних теоріях Середньовіччя. Мислителі Нового часу про конфлікт. Становлення конфліктології як науки. Визначення соціального конфлікту і його структура. Соціологічні теорії конфліктів.

## **Тема 2. Характеристика конфлікту як соціального феномену**

Конфлікт як складне соціальне явище. Особливість та ознаки конфлікту. Функції конфлікту відносно соціуму. Конструктивні та деструктивні функції конфлікту відносно основних учасників. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів. Загальна схема структури конфлікту. Проблема визначення об'єкту та предмету конфлікту. Суб'єкти конфлікту. Основні та неосновні учасники конфлікту. Ранг опоненту. Група підтримки. Ініціатори, організатори, підбурювачі, посібники, посередники та їх роль у виникненні та розвитку конфліктів. Потреби, інтереси, позиції в структурі конфлікту. Луковиця конфлікту: цілі, варіації та правила її складання. Позиції конфліктуючих сторін. Манери поведінки основних учасників конфлікту. Особистісні елементи конфлікту: основні психологічні домінанти поведінки, риси характеру та типи особистості, установки особистості, етичні цінності тощо. Класифікація конфліктів. Причини виникнення конфліктів. Теорія «соціальних ролей» у визначенні причин виникнення конфліктів. Протиріччя як основа конфлікту. Види протиріч.

## **Тема 3. Типи, форми та рівні прояву конфлікту**

Поняття особистісного конфлікту. Класифікація особистісних конфліктів. Внутрішні та зовнішні причини. Протиріччя та фрустрація. Наслідки особистісних конфліктів. Сутність міжособистісного конфлікту. Аналіз конструктивних та деструктивних функцій міжособистісного конфлікту. Види конфліктів за комунікативною спрямованістю. Матеріальнотехнічні, економічні, соціальнополітичні причини виникнення міжособистісних конфліктів. Три періоди розвитку конфлікту та три рівні його глибини. Стадії розв'язання міжособистісного конфлікту. Конфліктна ситуація, привід, суб'єкт, об'єкт, як основні складові. Специфіка складових. Причини виникнення конфліктів у групі. Види внутрішньогрупових конфліктів. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Теорії внутрішньогрупових конфліктів. Конфліктність і рівні розвитку групи. Шляхи розв'язання внутрішньогрупового конфлікту. Особливості міжгрупової взаємодії. Специфіка міжгрупових конфліктів, їх характеристика та типологія. Рівні прояву конфліктів: емоційний, когнітивний, поведінковий, регулятивний, комунікативний.

## **Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення**

Основні етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Передконфліктний період: виникнення об'єктивної проблемної ситуації, її усвідомлення, спроби вирішити проблемну ситуацію неконфліктними способами, виникнення передконфліктної ситуації. Відкритий період конфлікту: інцидент,

вальвація, ескалація, кульмінація, збалансована протидія, деескалація, перехід до припинення конфлікту. Види та стадії ескалації конфлікту. Післяконфліктна ситуація: часткова та повна нормалізація відносин між опонентами. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація. Основні положення теорії трансактного аналізу. Конфлікти в різних сферах взаємодії: трудовий, сімейний, інноваційний, юридичний, релігійний та гендерний конфлікт. Трудові конфлікти і шляхи їхнього розв'язання. Поняття про конфлікт в організації. Специфіка міжетнічних конфліктів. Сучасні концепції етноконфліктології. Внутрішньополітичні конфлікти. Особливості міждержавних конфліктів.

### **Тема 5. Конфліктна поведінка: поняття, стратегії і тактики**

Психологічна структура особистості. Теорія потреб особистості. Визначення поняття конфліктна поведінка. Моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії і їх характеристика. Соціально-психологічній мікроклімат колективу і його структура. Соціометрична процедура. Згуртованість колективу. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Колектив і стадії його формування. Групові норми. Конформізм і його види. Рольова поведінка особистості у групі. Характеристика основних стилів поведінки у конфлікті. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий). Силова стратегія. Стратегія ухилення. Застосування як стратегія конфліктної поведінки. Співробітництво. Компроміс як найбільш поширена стратегія. Підтримка статус-кво та формування індиферентності. Фактори, що впливають на вибір конфліктної поведінки. Основні тактики конфліктної поведінки: жорсткі, нейтральні та м'які.

### **Тема 6. Методи та процес управління конфліктами**

Поняття та зміст управління конфліктом (прогнозування, попередження і стимулювання, регулювання, розв'язання). Умови, за яких можливе управління. Закономірності і принципи управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Легалізація, легітимація, інституціоналізація, каналізація та раціоналізація конфліктів. Форми управління конфліктами за структурними методами. Координаційні та інтегруючі механізми. Засоби інтеграції. Внутрішньоособистісні, структурні, міжособистісні методи управління. Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий). Діяльність керівника в конфліктній ситуації. Керівник як суб'єкт конфлікту. Керівник як посередник у конфлікті. Визначення "конфліктних" осіб у колективі. Правила вирішення конфліктів у колективі. Використання владних повноважень. Дії керівника в процесі переговорів з врегулювання соціальних конфліктів на підприємстві. Негативні фактори прийняття конструктивних рішень керівником. Зміст процесу діагностики конфлікту. Загальна

схема діагностики конфлікту. Критерії для діагностики. Методи аналізу конфлікту: структурний, вірогідносний, динамічний, теоретико-ігровий, теоретико-драматичний, структурно-ігровий. Картографічний аналіз конфлікту: етапи та переваги використання. Якісні методи моделювання міжгрупових конфліктів: аналіз, синтез, індукція, дедукція, історичний та логічний методи, узагальнення, порівняння, математичне моделювання тощо.

### **Тема 7. Попередження та розв'язання конфліктів: форми, етапи, критерії та стратегії**

Профілактика конфлікту: сутність та умови ефективності. Особливості прогнозування конфліктів. Етапи розробки прогнозу. Упередження конфліктів: поняття та технології. Конфліктостійкість: сутність та фактори. Способи та прийоми впливу на партнера за спілкуванням. Співробітництво як універсальний спосіб попередження конфліктів. Соціально-психологічні, організаційно-управлінські та морально-етичні методи підтримки та укріплення співробітництва. Основні форми завершення конфліктів (вирішення, урегулювання, затухання, усунення, переростання в інший конфлікт). Умови, критерії та фактори конструктивного вирішення конфлікту. Основні етапи вирішення: аналітичний, прогноз варіантів вирішення та вибір способів, дії по реалізації плану. Основні стратегії виходу із конфлікту. Технології несилового вирішення сучасних міжнародних конфліктів (інформаційно-психологічні теорії сучасності: англосаксонська, східноазійська, близькосхідна, романо-германська).

### **Тема 8. Посередництво в конфлікті**

Посередництво у конфліктах. Функції та стратегії посередництва. Види посередництва (посередництво держав, міждержавних та неурядових організацій тощо). Поняття третя сторона в урегулюванні конфлікту. Причини та умови залучення третьої сторони. Форми участі третьої сторони: третейський суддя, арбітр, посередник (медіатор), помічник (модератор), спостерігач. Тактики третьої сторони при вирішенні конфлікту: тактика почергового вислуховання, угода, «човникова дипломатія», тиск на одного з опонентів, директивний вплив. Вимоги до третьої сторони. Ефективність посередницьких зусиль.

## **Модуль 2. Теорія переговорів**

### **Тема 9. Ділове спілкування: поняття, види та особливості**

Мета, предмет і завдання дисципліни. Роль ділової комунікації в сучасному світі. Поняття основних видів ділового спілкування. Поняття ділової розмови, ділової бесіди та ділових переговорів. Рівні ділового спілкування. Вимоги до учасників ділового спілкування. Ділове спілкування в професійній діяльності менеджерів.

### **Тема 10. Планування і організація ділових переговорів**

Процедура переговорів та її організація. Планування, організація, проведення переговорів, їхня заключна фаза. Планування підготовки до переговорів. Етапи розроблення програми переговорів. Методи підготовки й проведення переговорного процесу. Збір та обробка потрібної інформації. Узгодження умов ділової зустрічі.

### **Тема 11. Тактика та методи ведення ділових переговорів**

Теоретичні поняття тактики переговорного процесу. Тактичні позиції у переговорах, особливості їх застосування. Аналіз заявлених позицій сторін на переговорах, виявлення «області згоди». Робоча фаза на переговорах. Пошук компромісних рішень, до неузгоджених позицій. Методи вироблення та узгодження рішень. Жорсткі та м'які тактики в переговорах. Поступки, що робляться в переговорах як тактика.

### **Тема 12. Стратегія переговорного процесу**

Теоретичні поняття стратегії переговорного процесу. Стратегічні позиції у переговорах, особливості їх застосування. Визначення найважливіших напрямів для першочергового обговорення проблематики. Вивчення позицій зацікавлених сторін для формування кола учасників переговорів, що дає найбільший ефект при виробленні угод. Заключна стадія переговорів.

### **Тема 13. Психологічні аспекти ведення ділових переговорів**

Психологічні механізми проведення переговорів. Методи особистісної психологічної підготовки до проведення переговорів. Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі. Поради та мовні кліше для ефективної комунікації. Технології ведення переговорів. Психологічні умови успіху на переговорах.

### **Тема 14. Поняття ділового етикету та основні ознаки успішної ділової поведінки під час переговорів**

Сутність і зміст етики ділових відносин. Етичні норми в менеджменті. Особливості ділового етикету та протоколу. Зовнішній вигляд ділової людини. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.

### **Тема 15. Особливості ведення переговорів з зарубіжними партнерами**

Завдання і проблеми підготовчої роботи. Вибір місця та термінів проведення переговорів. Визначення порядку денного та рівня переговорів. Моделювання процесу переговорів. Аналіз проблеми і розробка можливих альтернатив. Підготовка переговорної позиції, концепції і можливих варіантів вирішення проблеми. Організаційна підготовка переговорів. Формування делегації. Кількісний і персональний склад переговорної сторони. Визначення функцій кожного учасника переговорів. Технічні засоби по підготовці та веденню переговорів.

## РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Програмні результати навчання	<p><b>ПРН-01.</b> Брати відповідальність на себе, проявляти громадянську свідомість, соціальну активність та участь у житті громадянського суспільства, аналітично мислити, критично розуміти світ.</p> <p><b>ПРН-26.</b> Досліджувати проблеми людського фактору, пов'язані з транспортом, а також наслідки помилок для безпеки та управління. Визначати моделі поведінки людей у зв'язку з помилками.</p>
-------------------------------	---

## ОЦІНЮВАННЯ

Форми поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль - 40 балів Проміжний контроль - 40 балів Підсумковий контроль - ( <u>залік</u> ) - 20 балів
<b>КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ</b>	
Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру та балів, набраних на підсумковому контролі (екзамен, залік).	
Підсумкові бали навчальної дисципліни контролем	= Загальна кількість балів (перед підсумковим контролем)
	+ Кількість підсумковим

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS			
Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.
80-89		B	«Дуже добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які

	Добре («зараховано»)		передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального, робота з двома - трьома незначними помилками.
75-79		С	«Добре» - теоретичний зміст курсу освоєний цілком, практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконанні, якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією - двома значними помилками.
65-74	Задовільно («зараховано»)	Д	«Задовільно» - теоретичний зміст курсу освоєний не повністю, але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано, деякі з виконаних завдань, містять помилки, робота з трьома значними помилками.
60-64		Е	«Достатньо» - теоретичний зміст курсу освоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані, або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімум критеріїв оцінки.
21-59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	«Умовно незадовільно» теоретичний зміст курсу освоєний частково, необхідні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних

			завдань (з можливістю повторного складання), робота що потребує доробки
1-20		F	«Безумовно незадовільно» теоретичний зміст курсу не освоєно, необхідні практичні навички роботи не сформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

### *Базова*

1. Pylypchuk O. (2019). Legislative activities of the Kyiv Law society in the field of railway transport. History of science and technology. 9(2(15)), С. 225–232 (Web of Science) (Scopus).
2. Strelko O., Pylypchuk O. (2021). Characteristics of unpaved roads in the late 18th century – early 19th century, and the design of the first w ooden trackway as a forerunner to the Bukovyna railways. History of science and technology. 11(2), С. 437–452 (Scopus).
3. Strelko O., Pylypchuk O. (2022). Study of development of regional railway system in Bukovyna. History of science and technology. 12(1). С. 135–149 (Web of Science) (Scopus).
4. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2015. 199 с.
5. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник для здобувачів вищих навчальних закладів. Суми: Університетська книга, 2017. 239 с.
6. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 176 с.
7. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
8. Гетьманчук М.П. Конфліктологія: навч. посіб. Львів: ЛьвДУВС, 2016. 343 с.
9. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
10. Тихомирова Є.Б., Постолюк С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підр. Суми: ВТД «Університетська книга», 2017. 240 с.
11. Блінов О.А. Психологічне забезпечення переговорного процесу: навч. посіб. К.: НАУ, 2013. 248 с.
12. Іщенко І.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Дніпро: ДНУ, 2016. 103 с.
13. Фішер Р. Юрі У., Петтон Б. Шлях до так: як вести переговори, не здаючи позицій. В-во Основи, 2016. 220 с.

### *Додаткова*

1. Главацька О. Основи самовиховання особистості: Навчально-методичний посібник .К.: Кондор, 2015. 206 с.
2. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Львів: Львівська політехніка, 2017. 160 с.
3. Іщенко Н., Попов І., Щелін П. Конфлікти, що змінили світ. Харків: Фоліо, 2020. 192 с.
4. Азарова Ю. Мультикультуралізм і сучасні моделі міжкультурної комунікації Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія: Культурологія. 2016. Вип. 17. С. 13-19.
5. Секунова Ю.В., Синиця Ю.В. Шляхи розв'язання політичного конфлікту у сучасному світі. *Науковий погляд в майбутнє*. Вип. 2(2). Том 9. Одеса: Купрієнко СВ, 2016. С. 76-78.

### *Інтернет-ресурси*

1. Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів): Закон України. *Відомості Верховної Ради України*. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/137/98-вр#Text>
2. Сайт Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Сайт Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України. URL: <http://www.ipiend.gov.ua/>
4. Український незалежний центр політичних досліджень. URL: <http://ucipr.org.ua/ua/>