

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ТЕХНОЛОГІЙ
КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ЗАЛІЗНИЧНИМ ТРАНСПОРТОМ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ ТА ІСТОРІЇ НАУКИ І ТЕХНІКИ



ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету

Олег СТРЕЛКО

« 30 »

01

2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ТЕОРІЯ ПЕРЕГОВОРІВ»

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Галузь знань: 27 «Транспорт»

Спеціальність: 275 «Транспортні технології (за видами)»

Спеціалізація: 275.02 «Транспортні технології (на залізничному транспорті)»

Освітньо-професійна програма: Транспортні технології (на залізничному транспорті)

2024-2025 навчальний рік

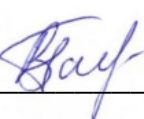
Робоча програма навчальної дисципліни «**Конфліктологія та теорія переговорів**» для студентів рівня вищої освіти перший (бакалаврський) з галузі знань 27 «Транспорт», спеціальності 275 «Транспортні технології (за видами)», спеціалізації 275.02 «Транспортні технології (на залізничному транспорті)», ОПП «Транспортні технології (на залізничному транспорті)». Київ : ДУІТ, 2024. 23 с.

Розробник: старший викладач кафедри філософії та історії науки і техніки Гуменна Ірина Любомирівна

 _____ (підпис)

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри «Філософії та історії науки і техніки»

Протокол від «28» серпня 2024 року № 1

Завідувач кафедри:  _____ д.і.н., проф. Віра Гамалія
(підпис)

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4 (ESTS)	Галузь знань 27 «Транспорт»	За вибором	
	Спеціальність 275 «Транспортні технології (на залізничному транспорті)»		
Модулів – 2	Освітньо-професійна програма <u>«Транспортні технології (на залізничному транспорті)»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		2-й	2-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання -		Семестр	
Загальна кількість годин – 120		3-й	3-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 5	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Лекції	
		30 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		15 год.	2 год.
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		75 год.	108 год.
Індивідуальні завдання			
-	-		
Вид контролю: залік			

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить (%) та год:

для денної форми навчання – 37/ 63

для заочної форми навчання – 10/90

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Конфліктологія та теорія переговорів – вагома освітня компонента системи підготовки професіонала в умовах викликів сучасності. Історичний розвиток суспільства та державотворення не минав без конфліктів, можливо різних за масштабом та глибиною, але не завершувались вони всі війнами чи іншими негараздами саме завдяки намаганням вивчити особливості виникнення таких конфліктних ситуації, тактик і стратегій поведінки, а особливо – як вийти із конфлікту та вміти вести переговори, при тому, із успішним для себе результатом.

Як показують дослідження завжди уникати конфліктів та їх наслідків майже неможливо, але можливо навчитись ними управляти, саме тому існує необхідність оволодіти практично-прикладними прийомами та методами роботи із конфліктами, вести переговори різнорівневого характеру, вправляти у діловій комунікації та публічних виступах. Такі знання, вміння та навички сприятимуть формуванню свідомого ставлення до себе, як до особистості та майбутнього професіонала, а і до інших людей та соціальних процесів.

Мета викладання навчальної дисципліни: комплексне формування системних знань з конфліктології та теорії переговорів на основі аналізу теорій, сутності, структури та видів конфліктів, а також теорій поведінки особистості у конфлікті. Розвивати вміння розрізняти особливості різних механізмів виникнення конфліктів та орієнтування у техніках управління конфліктами, умовах їх попередження та завершення, технологіях ефективного спілкування та теоріях і практиках ведення переговорів, стратегіях і тактиках переговорного процесу. Даний курс формуватиме у здобувачів вищої освіти розуміння системи поглядів, цінностей, ідей оточення, формуватиме знання про особливості взаємодії людей та управління цим процесом за настання різних умов. Дисципліна виховуватиме у студентів не лише вміння підтримувати доброзичливу атмосферу, але й ефективно вирішувати комунікативні проблеми, комфортно почуватись за різних алгоритмів та рівнів ділових переговорів.

Завдання дисципліни полягають у:

- засвоєнні майбутніми фахівцями теоретичних засад конфліктології та теорії переговорів через опанування основних понять, правил, принципів та особливостей конфліктів та різних типів переговорів;
- формуванні практичних навичок ділової комунікації, протоколів та прийомів, а також методів та прийомів поведінки під час переговорів з учасниками власного колективу, партнерами, міжнародними організаціями;
- ознайомленні з концептуальними теоріями конфліктології, стандартами, що відповідають сучасним стратегіям поведінки під час вирішення конфліктних ситуацій;

- розвитку критичного мислення, адекватного розуміння природи конфліктів, визначення їх типу та динаміки розвитку, моделі управління;
- сприянні становленню гуманістичної культури студентів, конфліктостійкості, толерантності, етикету та етики ділового спілкування та ведення переговорів.

Внаслідок вивчення навчальної дисципліни студент повинен знати:

- зміст понятійно-категоріального апарату дисципліни, володіти методами й прийомами конфліктології та теорії переговорів, розуміти їх шлях історичного становлення та розвитку;
- особливості та сутність конфліктів, їх структуру та етапи розгортання;
- фундаментальні концепції управління конфліктами та веденням переговорного процесу, враховувати національні і релігійні особливості переговорів на рівнях спільнот, суспільств та держав;
- динаміку конфліктів, їх причини, види та наслідки;
- особливості внутрішньо-особистісного, міжособистісного та міжгрупового конфліктів та теорії поведінки особистості під час конфлікту;
- технології та стратегії управління конфліктами, умови їх попередження чи уникнення.

вміти:

- застосовувати отриманні теоретичні напрацювання з конфліктології та теорії переговорів у своїй практичній професійній діяльності;
- володіти понятійно-категоріальним апаратом дисципліни та аналізувати необхідність використання засвоєних методів та прийомів в залежності від викликів повсякдення;
- використовувати техніки ефективного спілкування та переговорів, розпізнавати етапи переговорного процесу та реагувати відповідним чином;
- практикувати різноманітні механізми підвищення ділового рівня організації, в тому числі, через імідж та ділову атрибутику, а також володіти прийомами ведення ділових бесід, прийомів та переговорів, високою конфліктостійкістю;
- скористатися навичками ділового спілкування з колегами, партнерами та конкурентами, активно застосовувати прийоми розв'язання конфліктів чи їх попередження.
- планувати та здійснювати публічні виступи та презентації.

Міждисциплінарні зв'язки: етика, естетика, політологія, соціологія, психологія, право, менеджмент, історія України та української культури, маркетинг.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин (4 кредити ЄКТС).

Згідно з освітньо-професійною програмою «Транспортні технології (на залізничному транспорті)» вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія та теорія переговорів» сприяє формуванню у студентів цілої низки компетентностей, зокрема:

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:

- ЗК-1. 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.
- ЗК-2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.
- ЗК-3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- ЗК -7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
- ЗК -11. Здатність працювати автономно та в команді.
- ЗК-12. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
- ЗК-13. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

Спеціальні (фахові) компетентності:

- СК-16. Здатність врахувати людський фактор в транспортних технологіях.

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Згідно з освітньо-професійною програмою «Транспортні технології (на залізничному транспорті)» вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія та теорія переговорів» має забезпечити досягнення студентами цілої низки програмних результатів навчання, зокрема:

Шифр результату навчання	Зміст результату навчання
РН-01	Брати відповідальність на себе, проявляти громадянську свідомість, соціальну активність та участь у житті громадянського суспільства, аналітично мислити, критично розуміти світ.
РН-02	Критично оцінювати наукові цінності і досягнення суспільства у розвитку транспортних технологій.
РН-03	Давати відповіді, пояснювати, розуміти пояснення, дискутувати, звітувати державною мовою на достатньому для професійної діяльності рівні.
РН-07	Формулювати, модифікувати, розробляти нові ідеї з удосконалення транспортних технологій.
РН-10	Розробляти та використовувати транспортні технології з врахуванням вимог до збереження навколишнього середовища.
РН-26	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.

4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовний модуль 1. Основи конфліктології.

Тема 1. Конфліктологія як наука. Етапи становлення конфліктологічної думки.

Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна. Специфіка науки та методи дослідження. Основні поняття та функції конфліктології. Зв'язки конфліктології з іншими дисциплінами. Соціально-філософські передумови становлення теорії конфліктів. Історичні етапи становлення теорії конфліктів: розуміння конфлікту у Стародавньому світі, конфлікт в теологічних теоріях Середньовіччя. Мислителі Нового часу про конфлікт. Поняття «конфлікту» в німецькій класичній філософії. Дослідження конфліктів вченими кінця XIX – початку XX ст. Соціальний конфлікт і його структура. Сучасні світові теорії конфлікту та наукові думки про конфлікт в Україні.

Тема 2. Конфлікт як соціальний феномен: поняття, причини, типологія, функції.

Поняття, особливості, ознаки та функції конфлікту. 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. Учасники конфлікту, суб'єктивні фактори та манера їх конфліктної поведінки. Ініціатори, організатори, підбурювачі, посібники, посередники та їх роль у виникненні та розвитку конфліктів. Потреби, інтереси, позиції в структурі конфлікту. Цибулина конфлікту: цілі, варіації

та правила її складання. Позиції конфлікуючих сторін. 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. Рівні конфліктів у розрізі соціальних систем.

Внутрішньоособистісний конфлікти та їх класифікація. Внутрішні та зовнішні причини. Протиріччя та фрустрація. Наслідки особистісних конфліктів. Міжособистісні конфлікти: сутність та особливості. Види конфліктів за комунікативною спрямованістю. Матеріально-технічні, економічні, соціально-політичні причини виникнення міжособистісних конфліктів. Три періоди розвитку конфлікту. Стадії розв'язання міжособистісного конфлікту. Конфліктна ситуація, привід, суб'єкт, об'єкт, як основні складові. Специфіка складових. Міжгрупові конфлікти та конфлікти у різних сферах соціальної взаємодії. Теорії внутрішньогрупових конфліктів. Конфліктність і рівні розвитку групи. Шляхи розв'язання внутрішньогрупового конфлікту. Рівні прояву конфліктів: емоційний, когнітивний, поведінковий, регулятивний, комунікативний. Конфлікти в різних сферах взаємодії: трудовий, сімейний, інноваційний, юридичний, релігійний та гендерний конфлікт. Політичний конфлікт: сутність, джерела, об'єкт, суб'єкти, специфіка, класифікація. Види внутрішньополітичного конфлікту. Шляхи попередження внутрішньополітичних конфліктів. Міжнародні конфлікти. Відмінні риси міждержавних конфліктів, їх види. Особливості виникнення та розвитку етнічних конфліктів.

Тема 4. Особливості динамічного перебігу 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. Циклічність фаз конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Формула «А». Формула «Б». Формула «В». Конфліктогени та їх класифікація. Основні положення теорії трансактного аналізу. Сучасні концепції етноконфліктології.

Тема 5. Конфліктна поведінка: поняття, стратегії й тактики.

Зміст поняття конфліктна поведінка. Моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії, їх характеристика. Стратегії конфліктної поведінки.

Теорія потреб особистості. Соціально-психологічний мікроклімат колективу і його структура. Соціометрична процедура. Згуртованість колективу. Групи і фактори, що визначають їх зрілість. Колектив і стадії його формування. 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. Співробітництво. Компроміс. Підтримка статус-кво та формування індиферентності. Сітка Томаса-Кілманна. Основні тактики конфліктної поведінки: жорсткі, нейтральні та м'які. Детермінанти вибору стратегії і тактики конфліктної поведінки.

Тема 6. Діагностика, методи та процес управління конфліктом.

Сутність поняття управління конфліктом, його форми та моделі. Умови, за яких можливе управління. Закономірності і принципи управління конфліктами. Алгоритм управління конфліктом. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Легалізація, легітимації, 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. Профілактика конфлікту. Прогнозування, попередження та стимулювання конфлікту. Загальна схема діагностики конфлікту. Критерії для діагностики. Методи аналізу конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту: етапи та переваги використання.

Тема 7. Попередження та розв'язання конфліктів.

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. Технології компромісу та 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 у конфліктах.

Посередництво у конфліктах. Функції та стратегії посередництва. Види посередництва (посередництво держав, міждержавних та неурядових організацій тощо). Поняття «третья сторона», причини її залучення та форми участі у конфліктах. 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. Медіація як спосіб вирішення конфліктів. Формальна та неформальна участь медіатора. Етапи процесу медіації. Умови та оцінка ефективності процесу медіації.

Змістовний модуль 2. Теорія переговорів.

Тема 9. Зміст та особливості переговорів. Характеристики переговорного процесу.

Ділова комунікація в умовах сучасності: поняття, роль, види. 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. Історія зародження переговорів. Основні зарубіжні теорії проведення переговорів. Погляди сучасних учених на визначення і класифікацію переговорів. Термін переговори. Умови для можливості переговорів для вирішення конфлікту. Функції переговорів. Поняття спільне рішення. Основні типи спільного рішення: компроміс, асиметричне рішення, знаходження принципово нового рішення шляхом співробітництва. Підходи до класифікації переговорів. Основні правила ведення переговорів. Психологічні умови успіху в переговорному процесі.

Тема 10. Структура та етапи планування і проведення переговорного процесу.

Процедура переговорів та її організація. Планування, організація, проведення переговорів, їхня заключна фаза. Формування комплексу підготовки до успішного проведення переговорів: збір інформації, узгодження умов, накреслення попереднього сценарію та можливих змінних. Період підготовки до переговорів: організаційні моменти та змістовна сторона. Етапи періоду ведення переговорів: уточнення інтересів та позицій сторін, етап обговорення, досягнення згоди. Методи підготовки й проведення переговорного процесу. Узгодження умов ділової зустрічі. Період аналізу результатів переговорів та виконання досягнутих домовленостей. Типи фіксації результатів переговорів. Критерії оцінки успішності переговорів.

Тема 11. Тактика та методи ведення переговорів.

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. Тактичні прийоми при позиційному торгу. Тактичні прийоми при веденні переговорів на основі інтересу. Використання найбільш відомих тактик ведення переговорів: тактика «милого друга» (або «гірничного зерна»); тактика відкладання (тактика Лінкольна); тактика стратагем (створення ланцюга стратагем); тактика принца Максиміліана (тактика цейтноту); тактика провини; тактика Талейрана («Розділяй та володарюй!»). Методи ведення переговорів: м'який, жорсткий, принципівих переговорів, розмежування.

Тема 12. Стратегія переговорів та мистецтво публічного виступу.

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. Заклучна стадія переговорів. Переговори з орієнтацією на модель «виграш-програш», «програш-програш» та «виграш-виграш». Позиційний торг як стратегія переговорів. Переговори на основі інтересу.

Публічний виступ у діловому спілкуванні. Зміст публічного виступу, його види та жанри. Порядок денний переговорного процесу. Особливості публічних промов. Техніка мовлення. Управління аудиторією. Підготовка та виголошення промови чи публічної презентації.

Тема 13. Ведення ділових переговорів: психологічний аспект.

Психологічні механізми проведення переговорів. Методи особистісної психологічної підготовки до проведення переговорів Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі. Поняття «маніпуляція» в переговорах та її ознаки, умови успішності. Підходи до поведінки учасників: ідея протиставлення сторін, зайняття дружніх позицій, пошук взаємоприйняттого рішення або теорія «розумного егоїзму». Використання правила «максимальне завищення початкового рівня», «розміщення помилкових акцентів у власній позиції», «висування вимог в останню хвилину», «постановка партнера у безвихідну ситуацію», «висування вимог по наростаючій», «надання свідомо неправдивої інформації», «відмова від власних пропозицій», «подвійне відштовхування». Поради та мовні кліше для ефективної комунікації. Технології ведення переговорів. Психологічні умови успіху на переговорах.

Тема 14. Ділова етика та етикет як запорука успішного ведення переговорів.

Сутність і зміст етики ділових відносин Діловий етикет та поняття ділового протоколу. Етика та етикет у різних ділових взаєминах. Ділове спілкування та його особливості. Способи та засоби ділового спілкування. Зовнішній вигляд ділової людини. Етика ділових відносин з клієнтами та партнерами по бізнесу. Форми колективного обговорення проблеми. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.

Тема 15. Міжнародні переговори: концептуальні засади та підготовка до їх ведення.

Сутність міжнародних переговорів. Підготовка та проведення міжнародних 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. Основні наукові моделі переговорного процесу: метод торгу, теорія ігор, медіація. Східна стратагемна модель ведення міжнародних переговорів. Культура спілкування сторін на міжнародних переговорах. Класифікація міжнародних переговорів у відповідності до їх цілей за концепцією Ф. Ч. Ікле: продовження існуючих домовленостей; нормалізація відносин; досягнення нової угоди; отримання побічних результатів. Планування інформаційної кампанії та вибір інформаційних технологій ведення міжнародних переговорів. Маніпуляція та її прийоми. Іміджелогія. Західна і східна культури ведення міжнародних переговорів. Застосування «м'якої сили» для вирішення проблемних ситуацій. Розробка можливих альтернатив переговорного процесу. Уміння контролювати атмосферу переговорів.

5. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	інд	с.р		л	п	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Змістовий модуль 1. Основи конфліктології.										
Тема 1. Конфліктологія як наука. Етапи становлення конфліктологічної думки.	8	2	–	–	6	8	-	–	–	8
Тема 2. Конфлікт як соціальний феномен: поняття, причини, типологія, функції.	8	2	2	–	4	8	–	–	–	8
Тема 3. Рівні конфліктів у розрізі соціальних систем.	8	2	2	–	4	8	-	–	–	8
Тема 4. Особливості динамічного перебігу конфлікту та механізми його виникнення.	8	2	–	–	6	8	-	–	–	8
Тема 5. Конфліктна поведінка: поняття, стратегії й тактики.	8	2	–	–	6	8	2	–	–	6
Тема 6. Діагностика, методи та процес управління конфліктом.	8	2	-	–	6	8	–	–	–	8
Тема 7. Попередження та розв'язання конфліктів.	8	2	2	–	4	8	2	–	–	6
Тема 8. Посередництво у конфліктах.	8	2	2	–	4	8	2	–		6
<i>Разом за змістовим модулем 1</i>	64	16	8	–	40	64	6	–	–	58
Змістовий модуль 2. Теорія переговорів.										
Тема 9. Зміст та особливості переговорів. Характеристики переговорного процесу.	8	2	-	–	6	8	–	–	–	8
Тема 10. Структура та етапи планування і проведення переговорного процесу.	8	2	2	–	4	8	2	2	–	4

Тема 11. Тактика та методи ведення переговорів.	8	2	2	–	4	8	–	–	–	8
Тема 12. Стратегія переговорів та мистецтво публічного виступу.	8	2	2	–	4	8	2	–	–	6
Тема 13. Ведення ділових переговорів: психологічний аспект.	8	2	–	–	6	8	-	–	–	8
Тема 14. Ділова етика та етикет як запорука успішного ведення переговорів.	8	2	1	–	5	8	-	-	–	8
Тема 15. Міжнародні переговори: концептуальні засади та підготовка до їх ведення.	8	2	-	–	6	8	–	–	–	8
<i>Разом за змістовим модулем 2</i>	56	14	7	–	35	56	4	2	–	50
ІНДЗ	-	–	–	–	-	-	-	–	–	-
Усього годин	120	30	15	–	75	120	10	2	–	108

6. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

Семінарське заняття – це особлива форма навчальних практичних занять, яка полягає у самостійному вивченні студентами окремих питань і тем лекційного курсу з наступним оформленням навчального матеріалу у вигляді рефератів, доповідей, повідомлень, есе тощо з подальшим їх обговоренням.

Особливостями семінарського заняття є насамперед активна участь самих здобувачів освіти у дослідженні змісту поставлених проблемних питань, які були винесені на розгляд; а також надання студентам можливості вільно дискутувати та висловлювати власну думку під час розгляду питань, що винесені на обговорення, при цьому викладач допомагає їм правильно будувати свої міркування.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин (денна)	Кількість годин (заочна)
1.	Тема 1. Конфлікт як форма вияву соціальних відносин: діалектика явища.	2	—

2.	Тема 2. Види соціальних конфліктів: групи, прояви та суспільні наслідки.	2	—
3.	Тема 3. Конструктивні технології підходів до протиріч та конфліктів: від прогнозування та попередження до їх розв'язання.	2	—
4.	Тема 4. Медіація як альтернативний інструмент врегулювання конфліктів.	2	—
5.	Тема 5. Моделювання переговорного процесу як запорука успішності: особливості організації та реалізації.	2	2
6.	Тема 6. Практичні основи проведення переговорів: м'який, жорсткий та Гарвардський підходи.	2	—
7.	Тема 7. Публічна риторика та ведення переговорів.	2	—
8.	Тема 8. Етикет у переговорному процесі: принципи та виклики сучасності.	1	--
	Разом	15	2

7. ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Самостійна робота студента – це переважаючий засіб опанування навчальним матеріалом під керівництвом викладача у час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Навчальний час, відведений для цього, визначається навчальним планом і залежить від загального обсягу годин, відведених для вивчення конкретної навчальної дисципліни.

Розподіл самостійної роботи включає в себе:

ПМК – підготовка до модульного контролю;

ПП – підготовка до практичних занять;

ППК – підготовка до підсумкового контролю (диференційованого заліку/екзамену).

У робочій програмі навчальної дисципліни самостійна робота відображається у вигляді таблиці у розрізі тем та кількості годин, відведених для їх виконання.

№ з/п	Назва теми	Кількість годин (денна)	Кількість годин (заочна)
1.	Тема 1. Перспективи розвитку конфліктології в сучасній Україні.	6	8
2.	Тема 2. Суперечність і конфлікт: спільне та відмінне.	4	8
3.	Тема 3. Інноваційні рівні конфліктів в соціумі.	4	8

4.	Тема 4. Основні типи конфліктогенів і форми їх прояву.	6	8
5.	Тема 5. Типи конфліктних особистостей та їх поведінка.	6	6
6.	Тема 6. Внутрішній та зовнішній аспекти управління міжособистісними конфліктами.	6	8
7.	Тема 7. Операційна й структурна технології превентивної діяльності у подоланні конфліктів.	4	6
8.	Тема 8. Зв'язки з громадськістю (PR) та їхнє місце у переговорному процесі.	4	6
9.	Тема 9. Умови перетворення переговорів у дієвий метод регулювання конфлікту.	6	8
10.	Тема 10. Особливості переговорного процесу в екстремальних умовах.	4	4
11.	Тема 11. Переговори з опонентом: тактика ведення дружніх та «агресивних» переговорів.	4	8
12.	Тема 12. Характерні риси стратегії ведучих спеціалістів Р. Фішера і У. Юрі.	4	6
13.	Тема 13. Умови ефективного психологічного впливу з боку опонентів у переговорному процесі.	6	8
14.	Тема 14. Невербальні засоби спілкування під час ведення ділових переговорів.	5	8
15.	Тема 15. Соціокультурні традиції переговорного процесу: особливості національних стилів ведення міжнародних переговорів.	6	8
	ІНДЗ – не передбачено	-	-
	Разом	75	108

8. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Застосовується комплекс методів навчання, що характеризують рівень пізнавальної активності та самостійності студентів в процесі опанування предмету «Конфліктологія та теорія переговорів», а саме:

- *пояснювально-ілюстративний*, коли викладач організує системність та послідовність сприймання та усвідомлення студентами інформації, а студенти шляхом сприймання і осмислення знань, фіксують їх в пам'яті;

- *репродуктивний*, коли викладач передає велику кількість навчальної інформації за мінімально короткий час або дає завдання, у процесі виконання якого студенти здобувають уміння застосовувати знання за поданим типовим зразком;

- *проблемного викладу*, коли викладач показує шлях дослідження проблеми, розв'язує її від початку і до кінця, а студенти спостерігають за

процесом роздумів викладача, його творчістю і таким чином навчаються розв'язувати проблемні завдання;

- *частково-пошуковий*, коли викладач організовує пошук нових знань за допомогою різних засобів та формулює проблему, поетапне вирішення якої здійснюють студенти під його керівництвом, при цьому самостійно розмірковують, аналізують, порівнюють, узагальнюють;

- *дослідницький*, коли викладач ставить перед студентами проблему та оперативно керує процесом розв'язання даного проблемного завдання, а студенти повинні самостійно вирішити його у процесі дослідження, порівняти різні варіанти відповідей, а також визначити основні засоби досягнення результатів через підбирання необхідних джерела інформації та матеріалів.

В процесі навчання застосовуються можливості мультимедійних засобів, інтернет-ресурси та інші можливості новітніх освітніх технологій.

При викладанні дисципліни «Конфліктологія та теорія переговорів» застосовуються наступні зовнішні прояви методів навчання:

- словесні (лекція, пояснення, бесіди, навчальна дискусія, розповідь);
- наочні (ілюстрування, презентації, початкові фільми, демонстрації);
- практичні методи у формі семінарських занять.

9. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

Поточний контроль – контроль за виконанням самостійної роботи (усне опитування, перевірка письмових та творчих завдань); перевірка підготовки до семінарських занять (усне опитування, оцінка виступів студентів при обговоренні теоретичних питань); підсумковий контроль за змістовими модулями (усне опитування, письмові відповіді на проблемні питання).

Модульний рубіжний контроль – письмова робота або тестування.

Підсумковий семестровий контроль – залік.

Курс дисципліни поділено на два змістовних модулі. Кожний модуль складається з тем, які є обов'язковими для опанування. В кінці вивчення курсу проводиться модульний контроль оцінювання знань студентів у формі письмової роботи або тестування.

Кожний модуль складається із трьох видів роботи: вивчення теоретичного курсу (лекційний матеріал), підготовки до семінарських занять (впродовж семестру), а також постійної самостійної роботи студента. Кожний вид роботи є обов'язковим і оцінюється відповідною кількістю балів. Балами оцінюється також самостійна робота студентів.

10. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Система ЄКТС передбачає 100-бальну шкалу оцінювання навчальних досягнень студента.

Студент при вчасному складанні двох модулів за семестр, звіту з практичних занять може отримати автоматично оцінку по курсу відповідно до наступної таблиці.

Модулі	Модуль I			Модуль II			Кількість балів у семестрі	Підсумковий контроль (запiк.)
	Кількість балів за модуль			Модульний контроль				
Кількість балів за модуль	44			Модульний контроль	46			
Змістові модулі	ЗМ 1				ЗМ 2			
Кількість балів за ЗМ та модульний контроль	34			10	36			10
Кількість балів за видами роботи	Лекції	Практичні	Самостійна робота	Модульний контроль	Лекції	Практичні	Самостійна робота	Модульний контроль
Відвідування	4				4			
Активність на заняттях		20				20		
Виконання СРС			10				12	
Наукова робота	Участь у наукових конференціях, семінарах, круглих столах, студентських олімпіадах та конкурсах – 0-15 балів							15

Критерії оцінювання модульного завдання (письмова робота)

Завдання	Кількість балів
Питання 1	3
Питання 2	3
Питання 3	4
Разом	10

Критерії оцінювання залікового завдання

Завдання	Кількість балів
Питання 1	3

Питання 2	3
Питання 3	4
Разом	10

11. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

Форми поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль (робота на семінарах, інші види самостійної роботи) – 70 балів Проміжний контроль (поточні письмові роботи за змістовними модулями) - 20 балів Підсумковий контроль – (залік) - 10 балів
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ	
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	= Загальна кількість балів (перед підсумковим контролем) + Кількість балів за підсумковим контролем

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
64-74	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

«Відмінно» - A (90-100 балів) – виставляється студенту, який глибоко та міцно засвоїв матеріал, відмінно справляється з задачами та питаннями, показує знайомство з фаховою літературою, володіє різносторонніми навичками та прийомами виконання практичних завдань, вміє добре орієнтуватись у виробничих ситуаціях.

«Добре» - ВС (75-89 балів) – виставляється студенту, який твердо знає програмний матеріал, правильно застосовує теоретичні знання при рішенні практичних завдань, володіє необхідними навичками та прийомами їх виконання.

«Задовільно» - DE (64-74 балів) – виставляється студенту, який має знання тільки основного матеріалу, але не засвоїв його деталей, допускає неточності, неправильне тлумачення окремих елементів завдання та відчуває труднощі при виконанні практичних завдань.

«Незадовільно» - FX (35-59 балів) - виставляється студенту, який дає необґрунтовані відповіді на запитання, допускає суттєві помилки у використанні понятійного апарату. Не простежується логічність та послідовність думки. Формулювання хаотичні та не усвідомлені.

«Незадовільно» - F (0-34 балів) - виставляється студенту, який не засвоїв зміст дисципліни, вміння та навички не набуті.

Таким чином, модульний контроль дозволяє вивчити і скласти курс «Етика бізнесу» по частинах, як його практичні, так і теоретичні розділи. Студент може ознайомитись з темами контрольних робіт та семінарських занять і підготуватися до заліку.

12. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Для вивчення студентами дисципліни «Конфліктологія та теорія переговорів» розроблені опорні тезові конспекти для окремих лекцій та методичні рекомендації для підготовки до семінарських занять, з якими студенти можуть ознайомитися на навчальній платформі Google Classroom впродовж опанування дисципліни.

13. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Березовська Л. І. Психологія конфлікту : навчально-методичний посібник. Мукачево : МДУ, 2016. 201 с.
2. Бойко І. І. Соціологія : навчальний посібник. Київ : Сталь, 2018. 410 с.
3. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія : підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
<https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/445/1/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%202015.pdf>
(дата звернення: 27.08.2024).
4. Захарчин Г.М., Винничук Р.О. Управління конфліктами. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2019. 192 с.
5. Іващенко Н. Конфлікти, що змінили світ. Харків : «Фоліо», 2020. 192 с.

6. Кавиліна Г. К. Конфліктологія : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта. Одеса : Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.
http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/12440/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D0%9A%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf (дата звернення: 27.08.2024).
7. Конфліктологія: загальна та юридична / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, О. М. Сахань, В. Д. Воднік. Київ : Право, 2021. 224 с.
8. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник / С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 91 с.
9. Луцишин Г.І. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2015. 200 с.
- 10.Петрінко В. С. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/63427/1/0057381.pdf> (дата звернення: 27.08.2024).
- 11.Політична конфліктологія : навчально-методичний посібник для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти / упоряд. Ю. Завгородня; Нац. ун-т «Одеська юридична академія». Одеса : Юридична література, 2023. 64 с.
<https://dspace.onua.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5ca3f57f-232c-4636-b903-9b76e1647abf/content> (дата звернення: 27.08.2024).
- 12.Тихомирова Є. Б., Постолювський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник. Рівне : Українська книга, 2017. 240 с.
- 13.Яхно Т., Куревіна І. Конфліктологія та теорія переговорів. К. : Центр учбової літератури, 2021. 168 с.

Допоміжна

- 14.Антонійчук Н. Конфліктна поведінка особистості як результат впливу об'єктивних та суб'єктивних чинників. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2019. Випуск 5. С. 3–8. http://www.psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/5_2019/3.pdf (дата звернення: 27.08.2024).
- 15.Балтаджи П., Суханова Д. Соціальний конфлікт в контексті нової реальності. *Південноукраїнський правничий часопис. Правова система : теорія і практика*. Вип.4. 2021. С. 78-81.
<http://www.sulj.oduvs.od.ua/archive/2021/4/13.pdf> (дата звернення: 27.08.2024).
- 16.Бевзо Г. Міжособистісні конфлікти у бізнес-середовищі : причини виникнення та методи розв'язання. *Вчені записки ТНУ імені В.І.Вернадського. Серія : Психологія*. Том 32 (71). № 6. 2021. С. 26-31.

- https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/6_2021/5.pdf (дата звернення: 27.08.2024).
17. Бондаренко О., Бондаренко Я. Динаміка міжнародних конфліктів та роль стратегічних комунікацій у їх врегулюванні. *Державне управління : удосконалення та розвиток. Електронне видання.* 2020. http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/4.pdf (дата звернення: 27.08.2024).
18. Боковець В., Соколовська В. Управління конфліктними ситуаціями у роботі з персоналом. *Електронне фахове видання «Ефективна економіка».* 2020. http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/10_2020/6.pdf (дата звернення: 27.08.2024).
19. Виговська О. Теорія та практика міжнародних переговорів : навч.-метод. посіб. К. : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка, 2023. 220 с.
20. Ділове спілкування : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, О. М. Слободянюк. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с. <https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/9082/%D0%94%D0%86%D0%9B%D0%9E%D0%92%D0%95%20%D0%A1%D0%9F%D0%86%D0%9B%D0%9A%D0%A3%D0%92%D0%90%D0%9D%D0%9D%D0%AF%20%28%D0%9D%D0%9F%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (дата звернення: 27.08.2024).
21. Касьяненко Л.В. Стратегії ведення переговорів на підприємстві в конфліктних ситуаціях. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство.* Вип.50. 2024. С. 67-72. http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/50_2024ua/13.pdf (дата звернення: 27.08.2024).
22. Конівіцька Т.Я. Підготовка до публічного виступу : практичний посібник для студентів-психологів. Львів, ЛДУ ДЖД. 2019. 133 с.
23. Серета О. Медіація (посередництво) як альтернативний спосіб вирішення трудового спору. *Право та інновації.* № 2 (18). 2017. С. 38-45. <https://ndipzir.org.ua/wp-content/uploads/2017/06/Sereda18.pdf> (дата звернення: 27.08.2024).
24. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків : УкрДУЗТ, 2020. 52 с. <http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/3196/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9.pdf> (дата звернення: 27.08.2024).
25. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. Харків : КП «Міська друкарня», 2022. 64 с.

https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/4934/1/NMP_Upravlinnya%20konfliktamy_22.pdf (дата звернення: 27.08.2024).

26. Шевель І. П. Соціальний конфлікт як феномен соціологічного пізнання. *Габітус*. Вип. 5. 2018. С. 105-108.

http://nbuv.gov.ua/UJRN/habit_2018_5_21 (дата звернення: 27.08.2024).