



Силабус курсу

Управління конфліктами

Ступінь вищої освіти – магістр

Освітньо-професійна програма – «Психологія перемовин та медіація»

Рік навчання: 1 Семестр: 2

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

Керівник курсу

ПІП

к.філол.н., доц. Батрин Наталія Володимирівна

Контактна інформація

nbatryn@gmail.com

Опис дисципліни

Ефективне управління в сучасних умовах тісно пов'язане із взаємодією багатьох людей, що зумовлює необхідність планування та координації їхньої спільної діяльності, в тому числі запобігання та вирішення конфліктних ситуацій. **Метою дисципліни** є формування теоретичних і прикладних знань у галузі управління соціально-трудовами конфліктами в організації.

Завдання дисципліни - отримання студентами стійких сучасних знань щодо закономірностей і механізмів виникнення і розвитку конфліктів, формування у них навичок самостійно аналізувати конфліктну ситуацію та розробляти рекомендації щодо ефективного управління взаємодією між конфліктуєчими сторонами з метою попередження, врегулювання та конструктивного вирішення конфліктів на різних рівнях їх прояву, а також самостійності та відповідальності в обґрунтуванні та прийнятті рішень з управління конфліктами.

Отримані при вивченні дисципліни знання та вміння можуть бути реалізовані в управлінській та виконавчій діяльності у будь-якій сфері народного господарства.

Структура курсу

№	Тема	Результати навчання
1	Зміст процесу управління конфліктами.	Знати сутність основних понять і категорій управління конфліктами; характеристики впливу різних факторів на поведінку людей конфліктних ситуаціях.
2	Моделі	Знати та застосовувати базові інструменти управління конфліктами. прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом.
3	Діагностика конфлікту, прогнозування конфлікту, попередження конфлікту.	Вміти проводити комплексну діагностику конфліктів в організації з метою доцільного коригування поведінки його учасників.
4	Прогнозування конфлікту та попередження конфлікту.	Вміти передбачати настання конфліктних ситуацій та володіти способами їх попередження

5	Види та типи конфліктів та методи їх вирішення.	Вміти вирізняти види та типи конфліктів та методи їх вирішення відповідно.
6	Динаміка конфліктів та параметри для проведення їх аналізу	Знати динаміку конфліктів та параметри для проведення їх аналізу
7	Стимулювання конфлікту та його регулювання	Володіти навиками стимулювання конфліктних ситуацій для подальшого управління ними
8	Методи запобігання конфліктним ситуаціям	Вміти розробляти та запроваджувати заходи з профілактики появи конфліктних ситуацій

Літературні джерела

1. Батрин Н.В. Управління конфліктами: опорний конспектлекцій. Тернопіль: THEU, 2020.
2. Батрин Н.В. Управління конфліктами: учбові ситуації(кейси). Тернопіль: THEU, 2020.
3. Біловодська О.А. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. Економіка і суспільство. 2017. № 10. С. 177-182.
4. Мартинюк Г. Ф. Причини виникнення конфліктів в системі державного управління та шляхи їх вирішення. Стратегія і тактика державного управління : зб. наук. праць. Рівне : НУВГП, 2020. №1-2. С. 18-26.
5. Матат В. В. Можливості застосування медіації у системі управління корпоративними конфліктами. Вчені записки університету "КРОК". Серія : Економіка. 2020. Вип. 3. С. 126-134.
6. Нагаєв В. М. Формування управлінської культури як необхідна умова попередження організаційних конфліктів. Вісник ХНАУ. Серія : Економічні науки. 2017. № 4. С. 31-40.
7. Нварукве Ч. Використання мови як інструменту для управління конфліктами. Гуманітарний часопис. 2019. № 4. С. 66-71.
8. Помаз О. М. Зв'язок національного менталітету працівників з управлінням конфліктами на вітчизняних підприємствах / О. М. Помаз, А. С. Безуглий, К. В. Микоць. Економічний форум. Випуск № 1. 2019 р. URL: <http://lutsk-ntu.com.ua/uk/zhurnal-ekonomichniy-forum>
9. Приймакова Ю. А. Структурно-функціональний та організаційно-управлінський аспекти визначення сутності поняття "конфлікт". Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2019. Вип. 27(2). С. 44-48.
10. Сазонова Т. О., Михайлова О. В. Формування стратегії управління конфліктами організації в умовах сучасного бізнес-середовища. Глобальні та національні проблеми економіки. 2017. Вип. 20. С. 539-542. URL: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/110.pdf>
11. Сазонова Т. О. Концепція «живої» організації та управління конфліктами. Стратегічні імперативи розвитку туризму та економіки в умовах глобалізації : матеріали міжнародної науково-практичної конференції, присвячена 10-річчю факультету міжнародного туризму та управлінню персоналом Запорізького національного технічного університету, м. Запоріжжя, 30-31 березня 2017 р.: в 2 т. / колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої ; Запорізький національний технічний університет. Запоріжжя : «Просвіта», 2017. Т. 2. С. 380-383.
12. Шульженко І. В., Лупинос Р.С. Особливості управління конфліктами в сучасній організації. Економічний форум, 2019. № 4. С. 233-239.
13. Шульженко І.В. Соціальна відповідальність як засіб управління конфліктами в організації. Приазовський економічний вісник. 2018. №4 (09). URL: <http://rev.kpu.zp.ua/vypusk-4-09>.
14. [Caputo, A., Marzi, G., Pellegrini, M.M. and Rialti, R. \(2018\), "Conflict management in family businesses: A bibliometric analysis and systematic literature review", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 29 No. 4, pp. 519-542. <https://doi.org/>](#)
15. Bian T, Deng Y (2018) Identifying 515 influential nodes in complex networks: a node

information dimension approach. Chaos. <https://doi.org/10.1063/1.5030894>

16. Bian T, Zheng H, Yin L, Deng Y (2018) Failure mode and effects analysis based on D numbers and TOPSIS. *Qual Reliab Eng Int* 34:501-515

17. Chen, G., & Dai, X. (2017). In Dai X., Chen G.(Eds.), *Conflict management and intercultural communication: The art of intercultural harmony* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315266916>

18. Caputo, A., Marzi, G., Maley, J., & Silic, M. (2019). Ten years of conflict management research 2007-2017: An update on themes, concepts and relationships. *The International Journal of Conflict Management*, 30(1), 87-110. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-06-2018-0078>

19. Leutenberg, E. A., Liptak, J. J., & Brodsky, A. L. (2010). *The conflict management skills workbook : Self-assessments, exercises & educational handouts*. Whole Person Associates.

20. Sahoo, R., & Sahoo, C. K. (2019). Organizational justice, conflict management and employee relations: The mediating role of climate of trust. *International Journal of Manpower*, 40(4), 783-799. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2017-0342>

Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання			% від остаточної оцінки
Модуль 1 (Теми 1-3)	30%	Відвідуваність занять	10
		Активна участь на заняттях (опитування під час занять)	30
		Модульна контрольна робота	60 (Разом 100 балів)
Модуль 2 (теми 4-8)	40 %	Відвідуваність занять	10
		Активна участь на заняттях (опитування під час занять)	30
		Модульна контрольна робота	60 (Разом 100 балів)
Модуль 3 КПІЗ	30%	Розв'язування завдань під час тренінгу	10
		Написання КПІЗ	30
		Захист КПІЗ	60 (Разом 100 балів)
Разом	100 %		

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом