

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Кафедра теоретичної і практичної філософії імені професора Й.Б.Шада



«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор з науково-педагогічної роботи

Антон ПАНТЕЛЕЙМОНОВ

2020 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти _____ другий (магістерський) _____

галузі знань _____ 29 Міжнародні відносини _____

спеціальності _____ 291 – Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії _____

освітньо-професійні програми Міжнародна інформаційна безпека,
Міжнародні відносини, суспільні комунікації та
регіональні студії

вид дисципліни вибіркова

факультет Міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2020/2021 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою філософського факультету

“24” червня 2020 року, протокол № 7

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: канд., філос. н., доцент кафедри теоретичної і практичної філософії імені професора Й.Б. Шада Наталя ПОПОВА

Програму схвалено на засіданні кафедри теоретичної і практичної філософії імені професора Й. Б. Шада

Протокол від “23” ~~серпня~~ 2020 року № 12

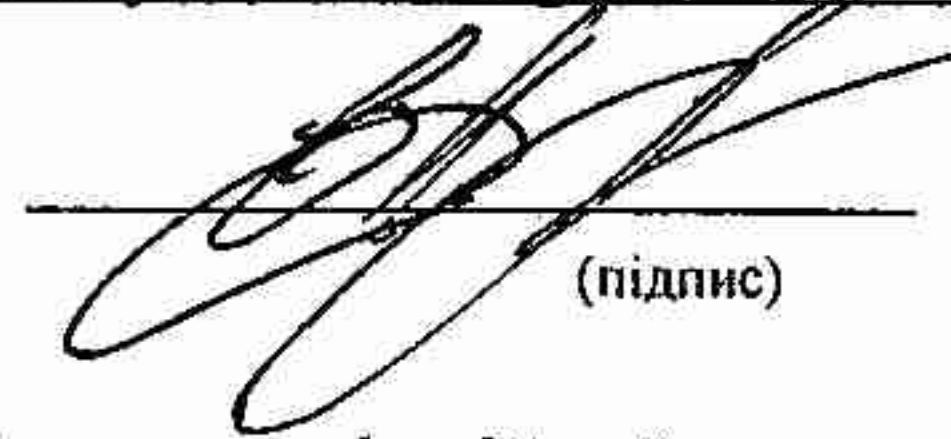
Завідувач кафедри теоретичної і практичної філософії імені професора Й.Б.Шада


(підпис)

Олег ПЕРЕПЕЛИЦЯ
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми
«Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»
назва освітньої програми

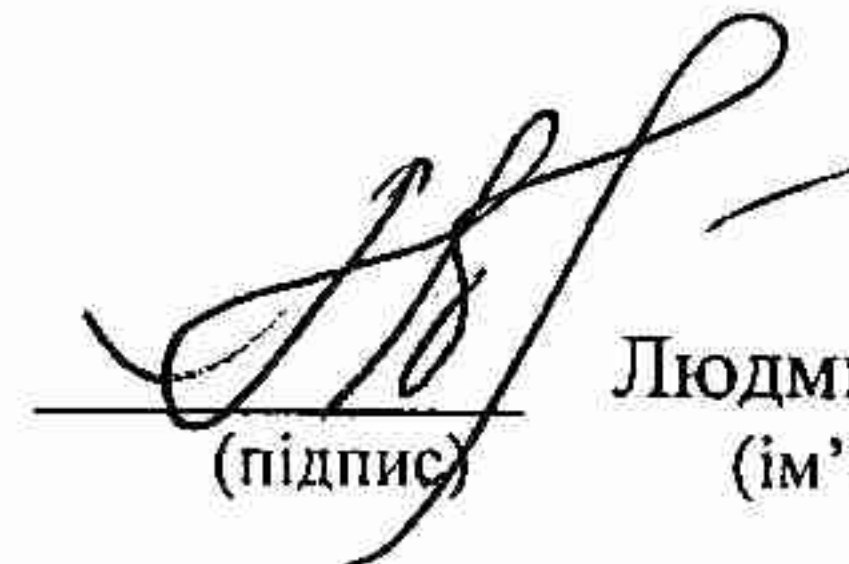
Гарант освітньо-професійної програми
«Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»


(підпис)

Олена ДОЦЕНКО
(ім'я та прізвище)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми «Міжнародна інформаційна безпека»

Гарант освітньо-професійної програми
«Міжнародна інформаційна безпека»

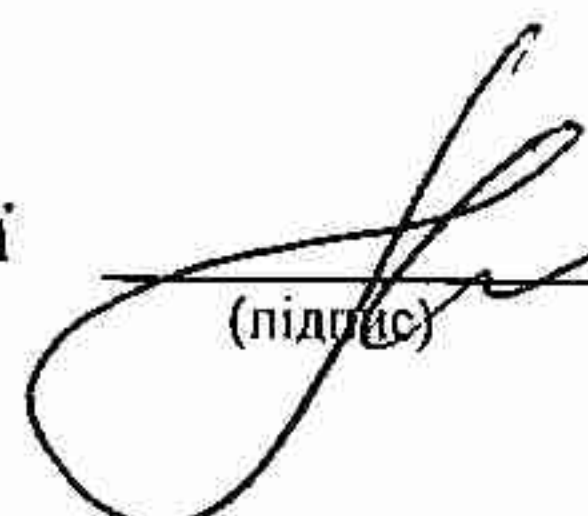

(підпис)

Людмила НОВІКОВА
(ім'я та прізвище)

Програму погоджено науково- методичною комісією факультету міжнародних економічних відносини і туристичного бізнесу

Протокол від “28 ” серпня 2020 року № 1

Голова навчально- методичної комісії


(підпис)

Лариса ГРИГОРОВА-БЕРЕНДА
(ім'я та прізвище)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «**Конфлікт-менеджмент**» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки магістрів спеціальності 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії», ОПП «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії та «Міжнародна інформаційна безпека».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є закономірності стосунків та поведінки людей у конфліктних ситуаціях, причини виникнення конфліктів, технології та методи їх подолання.

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни.

Курс «Конфлікт-менеджмент» буде актуальним для тих, хто прагне навчатися протягом життя і успішно застосовувати свої знання у різноманітних сферах, включаючи бізнес, громадську діяльність, освіту, науку, і управління. Тих, хто не боїться помилятися і бути автором власної реальності.

Курс має своєю *метою* опанувати літературу з актуальних проблем управління конфліктами та побудови продуктивних людських взаємовідносин, набуття професійного вміння вирішувати конфлікти у діловій і професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни є

- навчитись виявляти природу конфліктів;
- визначати їх види та динаміку розвитку;
- ознайомитись з психологічними аспектами міжособистісних ділових контактів;
- вивчити методи прогнозування, діагностування та попередження конфліктів;
- навчитись формувати системи управління конфліктними ситуаціями;
- опанувати технології управління конфліктами;
- поглибити культуру ділового спілкування та вирішення конфліктів.

І формування наступних загальних компетентностей:

ЗК2. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК3. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК5. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК8. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

ЗК9. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК10. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК11. Здатність планувати та управляти часом.

ЗК12. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

Також формування наступних фахових (спеціальних) компетентностей:

СК7. Здатність здійснювати прикладні аналітичні дослідження проблем міжнародних відносин та світової політики, суспільних комунікацій, регіональних студій, професійно готувати аналітичні матеріали та довідки.

СК8. Здатність організовувати та проводити міжнародні зустрічі та переговори, розробляти, аналізувати і оцінювати дипломатичні та міжнародні документи.

СК15. Здатність виявляти та аналізувати сутність та специфічні особливості інформаційного протиборства та інформаційно-психологічних операцій в міжнародних відносинах.

1.3. Кількість кредитів – 4.

1.4. Загальна кількість годин – 120.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
за вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й (магістр)	
Семестр	
2-й	
Лекції	
16 год.	
Практичні, семінарські	
16 год.	
Лабораторні	
год.	
Самостійна робота	
88 год.	
Індивідуальні завдання:	
год.	

1.6. Згідно з вимогами освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми здобувачі повинні досягти таких результатів навчання:

знати: стратегії та процедури креативного мислення, що дасть змогу підвищити особистісну ефективність та успішність ухвалених рішень, теорію та методику навчання креативного мислення, які збільшать методологічну підготовку й сприятимуть успішності.

вміти: аргументовано формулювати свою власну світоглядну позицію; цілеспрямовано моделювати емоції під час освітнього процесу, розробити власні методики навчання, засновані на теорії розвитку креативного мислення, опанувати самостійний стиль мислення; засвоїти специфіку креативного досягнення дійсності; застосувати набуті знання при аналізі наглядних проблем сьогодення, трансформувати знання з на проблеми теорії й практики; ставити питання високого філософського рівня, аналізувати їх і акумулювати їх в доповідях та наукових студентських конференціях, вести діалог чи полеміку з приводу загальних засад життєдіяльності людини.

Матриця відповідності освітнього компонента **ВБ1. «Конфлікт - менеджмент»**, методів навчання та форм оцінювання, які використовуються, програмним результатам навчання, визначеним освітньо-професійними програмами «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії» та «Міжнародна інформаційна безпека».

Результати навчання	Методи навчання	Форми оцінювання
РН19. Брати участь у професійній дискусії у сфері міжнародних відносин, зовнішньої політики, суспільних комунікацій та регіональних студій, поважати опонентів і їхню точку зору, доносити до фахівців та широкого загалу інформацію, ідеї, проблеми, рішення та власний досвід з фахових проблем.	Пояснювально-ілюстративний, пояснювально-рецептивний, репродуктивний, проблемний виклад, евристичний, проблемно-пошуковий, дослідницький, метод оволодіння новими знаннями, методи стимулювання інтересу до навчання, методи контролю та корекції за ефективністю навчально-пізнавальної, а також методи дистанційного навчання та оцінювання на платформах Moodle, Zoom або Google Meet.	Підготовка відповідей за навчальними питаннями теми, усне опитування та навчальна дискусія; виконання тестових завдань; підготовка та захист доповідей, презентацій доповідей (в тому числі за результатами групової роботи), підготовка та захист есе, виконання, презентація та обговорення ситуаційних завдань, аналіз та обговорення кейсів, залікова робота.
РН20. Організовувати та вести професійні дискусії у сфері міжнародних відносин, зовнішньої політики, суспільних комунікацій та регіональних студій. Відповідальність та автономія	-/-	-/-
РН21. Оцінювати результати власної роботи і відповідати за особистий професійний розвиток.	-/-	-/-
РН22. Демонструвати здатність до подальшого навчання з високим рівнем автономності.		
РН23. Самостійно приймати рішення, відповідати за командну роботу.		

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Тема 1. Вступ. Філософсько-соціологічна, психологічна традиція вивчення конфліктів.

Характеристика конфлікт-менеджменту. Конфлікт-менеджмент і боротьба в людському суспільстві: соціальний дарвінізм, функціональна(рівноважна) модель, «конфліктна» модель, соціологія конфлікту Вивчення конфліктів у вітчизняній науці, як сьогодні розуміються конфлікти. Знання і розуміння. Конфлікт людської душі: ситуаційний підхід до дослідження конфлікту, герменевтичні підходи до дослідження конфлікту, визнане і спірне в розумінні конфлікту сьогодні.

Тема 2. Конфлікт як об'єкт управління.

Сутність конфлікту, його структура, причини конфлікту, типи конфліктних ситуацій. Динаміка конфлікту, механізми виникнення конфлікту, класифікація конфліктів. Метод вивчення і оцінка соціально-психологічних явищ в групі, методи діагностики конфлікту.

Тема 3. Управління конфліктом як організаційно-технологічний процес.

Поняття управління конфліктом, зміст управління конфліктом, технології регулювання конфлікту, алгоритм діяльності керівника в управлінні конфліктом, співвідношення етапів динаміки і управління конфліктами. Типи конфліктів в організації, внутрішньо-особистісні конфлікти, міжособистісні конфлікти, групові конфлікти, інноваційні конфлікти, управлінські конфлікти.

Тема 4. Риторико-психологічні основи управління конфліктом в компанії.

Метод вивчення і оцінка особистості, метод вивчення і оцінка соціально-психологічних явищ в групі, методи діагностики конфлікту. Індивідуальний творчий потенціал. Риторичне програмування. Навички і ресурси.

Тема 5. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Основи попередження конфлікту.

Багатоаспектність поведінки в конфлікті. Універсальні правила для поліпшення взаємин в конфліктній взаємодії. Комунальна стратегія поведінки в конфлікті. Як взаємодіяти з неправильними діями іншої людини. Характеристика основних стилів поведінки: конфронтація, уникнення, пристосування, компроміс, співпраця. Деструктивні поведінкові реакції груповій конфліктній взаємодії. Стратегічні стилі лідерства в конфлікті.

Тема 6. Переговори як технологія узгодження інтересів.

Медіація. Технологічний та етичний аспекти переговорів. Структура і функції переговорів. Переговорні стратегії, тактичні прийоми на переговорах. Стили ведення переговорів. Особистісний стиль переговорів. Переговори в умовах нерівності сил. Конфлікти в процесі переговорів. Прийняття рішень в переговорах.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Ус ьог о	у тому числі					Ус ьог о	у тому числі				
		л	п	л а б	ін д	ср		л	п	лаб	інд	ср
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Вступ. Філософсько-соціологічна, психологічна традиція вивчення конфліктів.	14	2	2			10						
Тема 2. Конфлікт як об'єкт управління.	24	2	2			20						
Тема 3. Управління конфліктом як організаційно-технологічний процес.	26	4	2			20						
Тема 4. Риторико-психологічні основи управління конфліктом в компанії.	16	2	4			10						
Тема 5. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Основи попередження конфлікту.	26	4	4			18						
Тема 6. Переговори як	14	2	2			10						

<i>технологія узгодження інтересів.</i>												
Усього годин	12	1	1			88						
	0	6	6									

4. Теми практичних (семінарських, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	<i>Тема 1. Філософсько-соціологічна, психологічна традиція вивчення конфліктів.</i>	2
2	<i>Тема 2. Конфлікт як об'єкт управління.</i>	2
3	<i>Тема 3. Управління конфліктом як організаційно-технологічний процес.</i>	2
4	<i>Тема 4. Риторико-психологічні основи управління конфліктом в компанії.</i>	4
5	<i>Тема 5. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Основи попередження конфлікту.</i>	4
6	<i>Тема 6. Переговори як технологія узгодження інтересів.</i>	2
	Разом	16

5. Самостійна робота

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Вивчення нового матеріалу. <i>Робота зі словниками і науковою літературою.</i>	10	
2.	Поглиблення вивчення матеріалу. <i>Методи і технології. Підготувати аргументи.</i>	20	
3.	Вдосконалення теоретичних знань і практичних навичок. <i>Опанування літератури: вивчення методів</i>	20	
4.	Вивчення матеріалу з використанням елементів творчості. <i>Техніки подолання конфлікту: розробка питання.</i>	10	
5.	Вивчення нового матеріалу. <i>Мовленнєві штудії. Психологічне підґрунтя.</i>	18	
6.	Вдосконалення теоретичних знань і практичних навичок. <i>Риторичні стратегії: лінгвістичний та філософський аспекти.</i>	10	
	Всього	88	

6. Індивідуальні завдання не передбачені

7. Методи контролю:

Поточний контроль проводиться

- 1) на кожному аудиторному занятті у формі усного опитування (без оцінки);
- 2) в виконанні творчих завдань (оцінюється).
- 3) По закінченні вивчення курсу проводиться творча письмова контрольна робота з метою оцінювання знань.

8. Схема нарахування балів:

Поточний контроль, самостійна робота, індивідуальні завдання								Залікова робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	T6	Інд. Завдання (контр.робота)	Разом		
10	10	10	10	10	10		60	40	100

Критеріями оцінювання знань за поточний контроль є успішність освоєння знань та набутих навичок на лекціях та практичних заняттях, що включає систематичність їх відвідування, здатність здобувача засвоювати категорійний апарат, навички узагальненого мислення, логічність та повноту викладання навчального матеріалу, навички творчо підходити до вирішення поставлених завдань, активність роботи на практичних заняттях, рівень знань за результатами опитування на практичних заняттях, самостійне опрацювання тем у цілому чи окремих питань.

Розрахункова шкала для оцінювання роботи здобувачів на **практичних заняттях**:

Кількість балів	Критерії оцінювання
45-60	Систематичне відвідування лекцій та практичних занять, відсутність пропусків занять без поважної причини, відпрацювання тем практичних занять, пропущених з поважної причини, виконання завдань до кожного практичного заняття, висока активність роботи на практичному занятті, засвоєння всього обсягу матеріалу, повні та обґрунтовані відповіді при виконанні завдань, здатність визначення теоретичних питань, на які розраховані завдання, уміння сформулювати своє ставлення до певної проблеми теми, вміння мислити абстрактно і узагальнено, здатність публічно представити матеріал.
31-44	Систематичне відвідування лекцій та практичних занять, відсутність пропусків занять без поважних причин, відпрацювання тем практичних занять, пропущених з поважної причини, виконання завдань до кожного практичного заняття, висока активність роботи на практичному занятті, засвоєння всього обсягу матеріалу, повні та обґрунтовані відповіді з несуттєвими помилками при виконанні завдань, здатність визначення теоретичних питань, на які розраховані завдання, уміння сформулювати своє ставлення до певної проблеми теми, здатність публічно представити матеріал
26-30	Наявність пропущених лекцій та практичних занять, відпрацювання тем пропущених практичних занять, виконання завдань до кожного практичного заняття, активна робота на практичних заняттях, засвоєння основних положень курсу, допущення декількох незначних помилок при виконанні завдань, здатність визначення теоретичних питань, на які розраховані завдання, здатність публічно представити матеріал.
21-25	Наявність пропущених лекцій та практичних занять, відпрацювання тем пропущених та практичних занять, епізодична відсутність виконання завдань, участь у роботі на практичних заняттях, засвоєння окремих положень матеріалу, неповні відповіді при виконанні завдань, складності при визначенні теоретичних питань, на які розраховані завдання, здатність публічно представити матеріал.

16-20	Несистематичне відвідування лекцій та практичних занять, відсутність на заняттях без поважних причин, наявність декількох невідпрацьованих тем пропущених практичних занять, епізодична відсутність виконаних завдань, участь у роботі на практичних заняттях, засвоєння окремих положень матеріалу тем змістовного розділу, неповні відповіді, допущення помилок при виконанні завдань, великі складності при визначенні теоретичних питань на які розраховані завдання, невпевнені навички публічного представлення матеріалу.
11-15	Епізодичне відвідування лекцій та практичних занять, відсутність на заняттях без поважної причини, наявність невідпрацьованих тем пропущених лекцій та практичних занять. епізодична відсутність виконаних завдань, пасивна робота на практичних заняттях (участь у роботі останніх лише за наявності стимулу з боку викладача), наявність певного уявлення щодо матеріалу тем змістовного розділу, неповні відповіді, допущення значної кількості помилок при виконання завдання, невміння визначити теоретичні питання, на які розраховано завдання, невпевнені навички публічного представлення матеріалу.
6-10	Систематичні пропуски лекцій та практичних занять без поважних причин, наявність невідпрацьованих тем пропущених лекцій та практичних занять. систематична відсутність виконаних завдань, пасивність у роботі на практичних заняттях, неповні, необґрунтовані відповіді, допущення істотних помилок при виконанні завдань, нездатність визначити теоретичні питання, на які розраховані завдання.
0-5	Систематичні пропуски лекцій та практичних занять без поважних причин, теми пропущених лекцій та практичних занять не відпрацьовані, систематична відсутність виконаних завдань, пасивність у роботі на практичних заняттях, відсутність знань, неповні, необґрунтовані відповіді, допущення істотних помилок при виконанні завдання. Нездатність визначити теоретичні питання, на які розраховані завдання, невміння публічно представити матеріал.

Здобувачі, знання яких оцінені мінімально необхідною для складання заліку кількістю балів, не мають право на виконання додаткових завдань для підвищення отриманої кількості балів.

Здобувачі, які були відсутні на лекції чи практичному занятті, або отримали незадовільну оцінку, відпрацьовують пропущене заняття або незадовільну оцінку викладачу у дні його консультацій за графіком, затвердженим кафедрою

Для відпрацювання здобувач зобов'язаний надати індивідуально виконане завдання за темою пропущеного заняття та продемонструвати належний рівень теоретичної підготовки за темою заняття, яке відпрацьовується.

Оцінювання знань та умінь здобувачів при **підсумковому** контролі здійснюється відповідно до наступних критеріїв:

Кількість балів	Критерії оцінювання
35-40	Здобувач цілком і всебічно розкрив усі питання, вільно оперує поняттями і термінологією, демонструє глибокі знання джерел, має власну точку зору стосовно відповідних питань і може аргументовано її доводити.
29-34	Здобувач достатньо повно і всебічно розкрив усі питання, вільно оперує термінологією і поняттями, демонструє знання джерел, має власну точку зору стосовно відповідних питань і може аргументовано її доводити.

18-28	Здобувач розкрив питання у загальних рисах, але спостерігаються деякі упущення при відповіді на питання, обґрунтування неточні. Не підтверджуються достатньо обґрунтованими доказами.
10-17	Здобувач розкрив питання у загальних рисах, розуміє їхню сутність, намагається робити висновки, але при цьому слабо орієнтується в джерелах, припускається грубих помилок, матеріал викладає нелогічно.
0-9	Здобувач не в змозі дати відповідь на поставлені запитання, або відповідь не правильна, не розуміє суть питання. Не ознайомлений з джерелами. Не може зробити висновків.

9. Рекомендована література: Методичне забезпечення

1. Брич В.Я. Креативный менеджмент [Текст] : підручник / В. Я. Брич, М. М. Корман.- Тернопіль : ТНЕУ, 2018. - 220 с.
2. Инновационное развитие: экономика, интеллектуальные ресурсы, управление знаниями / Под ред. Б.З. Мильнера. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 624 с.
3. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. М., 2007
4. Практический менеджмент: Учебное пособие / Под общ. ред. Э.М. Короткова. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 330 с.
5. Хертель А. фон Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни. СПб., 2007
6. Ховард К. Опыт менеджера: Учебное пособие / К. Ховард, Э.М. Коротков. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.

Підручники та науково-методична література:

1. Бернс Г. Разрушители стереотипов: Когда и как можно разрушать общепринятые правила и выходить победителем. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. - 249 с.
2. Дмитриев, А.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / А.В.Дмитриев; ЭБС Znanium. - 3-е изд., перераб. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009 – 336 с. – ISBN 978-5-98281-189-9. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=203000>.
3. Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.М.Емельянов; ЭБС Юрайт. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018 — 219 с.
4. Козырев Г. И. Конфликтология: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010 -304 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=185227>
5. Лапыгин Ю.Н. Системное решение проблем. - М.: Эксмо, 2007. - 336 с.
6. Организационная конфликтология: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. - М.: ИНФРА-М, 2009 -175 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003512-3, 2000 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=156889>

Допоміжна література

1. Глазл Ф. Конфликтменеджмент: руководителя и консультанта. Калуга, 2002
2. Емельянов, С.М. Конфликтология: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.М.Емельянов; ЭБС Юрайт. - 4-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018
3. Панфилова А.П. Мозговые штурмы в коллективном принятии решений: учебное пособие. - СПб. : ИВЭСЭП, Знание, 2005. - 317 с.
4. Платов В.Я. Современные управленческие технологии. - М.: Дело, 2006. - 384 с.
5. Пригожин А.И. Цели и ценности. Новые методы работы с будущим. - М.: Дело, 2010. - 432с.

6. Розин М. Успех без стратегии: Технологии гибкого менеджмента. - М.: Альпина Паблишер, 2011. - 332.
7. Яхонтова Е.С. Эффективность управленческого лидерства. - М.: ТЕИС, 2002. - 501 с.

10. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

1. Електронна бібліотека [Електронний ресурс] – Режим доступу :
<http://bibliograph.com.ua/religiovedenie-3/index.htm>

11. Особливості навчання за денною формою в умовах продовження дії обставин непоборної сили (в тому числі запровадження карантинних обмежень через пандемію)

В умовах дії карантинних обмежень освітній процес в університеті здійснюється за змішаною формою навчання, а саме:

- дистанційно (за затвердженим розкладом занять) на платформі Zoom проводяться всі лекційні заняття;
- дистанційно на платформі Moodle проводяться практичні (семінарські), індивідуальні заняття та консультації, контроль самостійної роботи;
- аудиторно (за затвердженим розкладом занять) проводяться 10% практичних та семінарських занять у навчальних групах кількістю до 20 осіб з урахуванням відповідних санітарних і протиепідемічних заходів.

Складання підсумкового семестрового контролю: в разі запровадження жорстких карантинних обмежень з заборною відвідування ЗВО здобувачам денної форми навчання надається можливість (за заявою, погодженою деканом факультету) скласти залік **в тестовій формі дистанційно на платформі Moodle** в дистанційному курсі «Конфлікт-менеджмент» <https://dist.karazin.ua/moodle/login/index.php>