

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Історичний факультет
Кафедра соціології

Затверджено

На засіданні кафедри соціології
історичного факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 1 від 28 серпня 2023 р.)

Завідувач кафедри _____

д.с.н., проф. Пачковський Ю.Ф.

Силабус з навчальної дисципліни
«Технології запобігання та управління конфліктами»,
що викладається в межах ОПП Бізнес-соціологія
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти для здобувачів
зі спеціальності 054 Соціологія

Львів 2023

Назва курсу	Технології запобігання та управління конфліктами
Адреса викладання навчальної дисципліни	м. Львів, Львівський національний університет імені Івана Франка, вул. Університетська 1, 79000
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Історичний факультет, кафедра соціології
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» Спеціальність 054 «Соціологія»
Викладач навчальної дисципліни	Кудринська Ганна Іванівна, кандидат соціологічних наук, доцент, доцент кафедри соціології
Контактна інформація викладача	Електронна адреса: : akudrinska@ukr.net ; hanna.kudrynska@lnu.edu.ua Сторінка викладача: : https://clio.lnu.edu.ua/employee/kudrynska-a-i Місце знаходження: Львів, Львівський національний університет імені Івана Франка, вул. Університетська 1, ауд. 318
Консультації з навчальної дисципліни відбуваються	Консультації: згідно графіку консультацій (вул. Університетська, 1, головний корпус Львівського національного університету імені Івана Франка, історичний факультет, III поверх, ауд. № 319), а також у день проведення семінарських занять.
Сторінка навчальної дисципліни	https://clio.lnu.edu.ua/course/c-tekhnohii-zapobihannia-ta-upravlinnia-konfliktamy
Інформація про навчальну дисципліну	Дисципліна «Технології запобігання та управління конфліктами» є вибірковою навчальною дисципліною, розробленою для освітньо-професійної програми бакалаврського рівня «Бізнес-соціологія» зі спеціальності 054 «Соціологія», що викладається у 8 семестрі в обсязі 3 кредити (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS)
Коротка анотація курсу	Курс розроблено таким чином, щоб надати його учасникам необхідний теоретичний і фактографічний матеріал для отримання цілісної картини стосовно сутності соціальних конфліктів, механізмів їх виникнення та розгортання, технологій ефективного спілкування та раціональної поведінки у конфліктних ситуаціях, умов попередження та альтернативних підходів до конструктивного розв'язання конфліктів.
Мета та цілі курсу	<i>Метою</i> вивчення дисципліни «Технології запобігання та управління конфліктами» є формування у студентів конфліктологічної компетентності, що передбачає: вміння прогнозувати, попереджати та регулювати конфлікти; навички аналізу конфліктних ситуацій, здатність критично оцінювати їх, виокремлюючи дійсні чинники загострення; готовність спільно формувати конструктивні рішення виходу з конфлікту, мінімізуючи деструктивні форми з метою оптимізації комунікативної взаємодії. <i>Завдання навчальної дисципліни:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <u>теоретичне</u> – розглянути сутність соціального конфлікту як невід'ємного аспекту соціальної реальності, його структурні характеристики, причини виникнення та особливості

	<p>розгортання; умови попередження та врегулювання конфліктів;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>методологічне</u> – сприяти розвитку пошукових здібностей студентів, їх креативності та можливостей самостійного здобуття знань, уміння їх демонструвати в аудиторії; • <u>соціальне</u> – сприяти розвитку творчих і комунікативних здібностей у студентів шляхом застосування інтерактивних методів навчання.
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<p>Основна література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Березовська Л. І., Юрков О. С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с. 2. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с. 3. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту: навчальний посібник; 3-є вид. Київ : Каравела, 2016. 303 с. 4. Миронова О. М., Мазоренко О. В. Конфліктологія : навчальний посібник. Харків: Вид-во ХНЕУ, 2011. 168 с. 5. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с. <p>Додаткова література:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Барабанов І. В., Андреева Т. Є., Гетьман О. О. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія. Харків: ФОП Панов А.М., 2019. 204 с. 2. Денисенко І. Д. Сучасна теорія конфлікту: проблеми експлікації, демаркації, класифікації. <i>Український соціум</i>. 2013. № 3(46). С. 32–43. 3. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами: навч. посіб.; 2-е вид., допов. Львів : «Львівська політехніка», 2019. 192 с. 4. Ковтуненко Е. С. Концептуалізація поняття конфліктної взаємодії в руслі теорії соціального конфлікту. URL: https://sociology.knu.ua/sites/default/files/library/elopen/aktprob.19.71.pdf. 5. Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій: Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 112 с. 6. Коулмен П., Фергюсон Р. Результативний конфлікт / пер. з англ. Інни Софієнко; 2-е вид. Київ: Наш формат, 2017. 312 с. 7. Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посібн. Київ: ВД «Професіонал», 2006. 416 с. 8. Мазаракі Н. Співвідношення термінів «медіація» та «примирення». <i>Підприємництво, господарство і право</i>. 2017. № 11. С. 226-229. 9. Майструк Н. Конфліктологічна парадигма: класичні та сучасні інтерпретації. URL: https://eppd13.cz/wp-content/uploads/2017/2017-4-3/28.pdf 10. Поліщук М. Я. Поняття медіації як альтернативного методу вирішення спорів. <i>Держава і право</i>. 2014. Вип. 65. С. 134–139. 11. Трофименко А. В., Константинова Ю. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с. 12. Шинкаренко І. О. Конфліктологія: Навчальний контент з навчальної дисципліни для денної форми навчання. Дніпро: Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2019. 202 с. 13. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посібн. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.

	<p>14. Фішер Р. Шлях до ТАК. Як вести переговори, не здаючи позицій. Київ: Основи, 2017. 220 с.</p> <p>Інтернет-джерела:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Збірник наукових праць «Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики». URL: http://soctech-journal.kpu.zp.ua/ 2. Інститут соціології НАН України. URL: https://i-soc.com.ua/ 3. Львівський центр медіації. URL: https://mediation.lviv.ua/. 4. Науковий журнал «Соціологія: теорія, методи, маркетинг». URL: http://stmm.in.ua/ 5. Науковий журнал «Український соціум». URL: https://ukr-socium.org.ua/uk/ 6. Науковий журнал «Габітус». URL: http://habitus.od.ua/ 7. Публікації викладачів кафедри соціології ЛНУ імені Івана Франка URL: https://clio.lnu.edu.ua/departament/sotsiologiji 8. Соціологічна група «Рейтинг». URL: https://ratinggroup.ua/ 9. Український центр економічних та політичних досліджень ім. О. Разумкова. URL: https://razumkov.org.ua/ 10. Український центр медіації. URL: https://www.ukrmediation.com.ua/ua/. 11. Фонд Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва. URL: https://dif.org.ua/
Обсяг курсу	Загальний обсяг 90 академічних годин. З них: зокрема 40 годин аудиторних занять (20 год. лекційних занять, 20 год. практичних занять та 50 год. самостійної роботи).
Очікувані результати навчання	<p>У результаті успішного проходження курсу студент(ка) буде:</p> <p>знати: сутність конфлікту, його структуру, причини та функції; механізм виникнення та розгортання конфлікту; стратегії й тактики поведінки у конфлікті, доцільність їх застосування; критерії типології конфліктів; сутнісні характеристики конфліктів у різних сферах суспільного життя; особливості регулювання різних типів конфліктів; сутність та загальні принципи управління конфліктами; умови попередження та альтернативні підходи до розв'язання конфліктів;</p> <p>вміти: використовувати засоби вербальної та невербальної комунікації в різних ситуаціях; керувати комунікативним процесом; відстоювати власну точку зору, не руйнуючи відносини; аналізувати особливості комунікаційних процесів в організації, усвідомлювати комунікативні бар'єри та ефективно їх долати; обирати адекватні професійній ситуації способи комунікації; виявляти причини виникнення та передбачити динаміку розгортання конфліктів у процесі комунікації; обирати адекватні способи та прийоми конструктивного розв'язання конфліктів у професійній діяльності.</p>
Ключові слова	Соціальний конфлікт, конфліктна ситуація, інцидент, структурні та динамічні характеристики конфлікту, типологія конфліктів, стратегії й тактики конфліктної взаємодії, методи управління конфліктом, переговорний процес, медіація.
Формат курсу	Очний.
Теми	Детально див. Додаток «Схему курсу»**
Підсумковий	Залік у кінці семестру.

контроль, форма	
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань таких навчальних дисциплін, як «Соціологія малих груп», «Соціологія менеджменту», «Соціологія та психологія особистості» достатніх для сприйняття категоріального апарату з соціології конфлікту та розуміння джерел.
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Лекції, презентації, індивідуальні творчі завдання, дискусії. самостійна робота, групова робота.
Необхідне обладнання	Мультимедійний проектор (з урахуванням особливостей навчального процесу).
Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)	<p>Оцінювання проводиться за 100 бальною шкалою. За роботу в семестрі бали нараховуються за таким співвідношенням: 1) участь у семінарських заняттях (35 балів), 2) презентація як різновид ІНДЗ (15 балів), 3) картографія конфлікту (10), 4) підсумкова контрольна робота (40 балів). Загальна максимальна кількість балів – 100.</p> <p>Академічна доброчесність: очікується, що студенти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається «Положенням про забезпечення академічної доброчесності у Львівському національному університеті імені Івана Франка» http://lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2019/06/reg_academic_virtue.pdf. Очікується, що ІНДЗ студентів будуть їхніми оригінальними міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел є ознаками академічної недоброчесності. Виявлення ознак цього є підставою для незарахування роботи студента, незалежно від масштабів плагіату чи обману.</p>
Питання до контрольної роботи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Еволюція наукових поглядів на конфлікт. 2. Основні методологічні принципи дослідження конфліктів. 3. Конфлікт як соціальний феномен: сутність, основні ознаки, об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення. Функції конфліктів. 4. Структура конфлікту (об'єктивні, суб'єктивні складові). 5. Толерантність як діаметральна протилежність конфліктності, основні чинники формування. 6. Ключові положення теорії конфлікту К.Маркса. 7. Теорія конфліктного функціоналізму Г.Зіммеля. Парадокс Г.Зіммеля. 8. Особливості поглядів Р.Дарендорфа на соціальний конфлікт. Основні причини, особливості та способи вирішення соціальних конфліктів. 9. К.Боулдінг про статичний та динамічний аспекти конфлікту. 10. Парадигма конфлікту Л.Козера. Позитивні та негативні аспекти конфлікту. 11. Основні критерії класифікації та різновиди конфліктів 12. Сутність та особливості міжособистісних конфліктів. Характерні ознаки. 13. Сутність та особливості міжгрупових конфліктів. 14. Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність, характерні ознаки,

	<p>причини виникнення, позитивні та негативні наслідки. Когнітивний дисонанс.</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. К.Левін про основні типи внутрішньоособистісного конфлікту. Внутрішньорольові та міжрольові конфлікти. 16. Війна як різновид політичного конфлікту. Об'єктивні та суб'єктивні чинники виникнення війн. Основні відмінності між війною та військовим конфліктом. 17. Динаміка конфлікту, основні фази розгортання. 18. Поняття конфліктної ситуації. Особливості її сприйняття. Чинники, що зумовлюють перекичування сприйняття конфліктної ситуації. 19. Основні стратегії та тактики поведінки в конфлікті. Доцільність їх використання. 20. Специфіка й особливості подружніх конфліктів, шляхи запобігання. 21. П'ять характерних типів конфліктних особистостей. 22. Сутність і принципи асертивної поведінки . 23. Конструктивна, деструктивна та конформістська моделі поведінки в конфлікті. 24. Сутність розв'язання конфлікту. Необхідні умови для цього. 25. Сутність, особливості, функції переговорів, їх різновиди. 26. Різновиди тактичних прийомів у переговорному процесі. Інформаційно-комунікаційні особливості переговорів, бар'єри сприйняття. 27. Техніки ефективного слухання, їх особливості. 28. Доцільність використання методу Я-висловлювань. 29. Сутність медіації та її доцільність. 30. Роль і значимість медіатора, його функції.
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості навчальної дисципліни буде надано по завершенню її викладання.

Додаток. Схема курсу «Технології запобігання та управління конфліктами»

Тиж. / год	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)	Література / Ресурси в Інтернеті	Завдання, год.	Термін виконання
1/9 год.	Тема 1. Конфлікт як соціальний феномен	Лекція, практичні заняття – 4 год.	Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 1, 2, 4, 9, 12 Інтернет-джерела: 1, 6, 7	Самостійна робота – 5 год. <u>Підготовка відповідей на питання:</u> 1. Структурно-функціональні характеристики соціального конфлікту. 2. Роль «третьої сторони» в конфлікті. 3. Прозорість конфлікту. <u>Завдання:</u> 1. Опрацювання основного категоріального апарату. 2. На основі опрацювання наукової літератури підготуватися до дискусії «Соціальний конфлікт як певний етап комунікації».	1-й тиждень
2-3/16 год.	Тема 2. Динаміка конфлікту	Лекція, практичні заняття – 8 год.	Основна: 2, 3, 4, 5 Додаткова: 1, 5, 7, 12 Інтернет-джерела: 2, 8, 9	Самостійна робота – 8 год. <u>Підготовка відповідей на питання:</u> 1. Як зазначав Л.Козер, конфлікт виконує тестуючу функцію. Чи можна «штучно» сконструювати конфліктну ситуацію, щоб у такий спосіб перевірити реакцію своїх друзів чи колег? У чому може полягати небезпека такого «тестування»? 2. Сутність теорії мирної трансформації конфліктів Й.Галтунга.	2– 3-й тиждень

				<p><u>Завдання:</u></p> <p>1. Наведіть приклади короткотривалих та затяжних конфліктів. Поміркуйте, від чого залежить тривалість конфлікту.</p> <p>2. Аналіз реального конфлікту з власного досвіду, послуговуючись схемою структурного аналізу.</p> <p>3. На основі перегляду кінофільму «Темні часи» проаналізувати особливості розгортання конфліктів, які простежуються у кінофільмі, їх завершення/розв'язання, постконфліктна стадія.</p>	
4-5/18 год.	Тема 3. Типологія конфліктів	Лекція, практичні заняття – 8 год.	<p>Основна: 1, 2, 3</p> <p>Додаткова: 5, 7, 12</p> <p>Інтернет-джерела: 1, 6, 7, 8, 9</p>	<p>Самостійна робота – 10 год.</p> <p><u>Завдання:</u></p> <p>1. Виокремити структурні компоненти конфліктів у сфері міжособистісних стосунків (із власного досвіду). Охарактеризувати власну поведінку в них. Проаналізувати конструктивну та деструктивну функції.</p> <p>2. Окреслити особливості конфліктів у сфері внутрішньої політики України в залежності від наявності конфліктної ситуації.</p> <p>3. На основі опрацювання наукової літератури, Інтернет-джерел проаналізувати основні причини виникнення конфліктів у різних сферах сучасного</p>	4 – 5-й тиждень

				українського суспільства. 4. Наведіть приклади глобальних конфліктів і проаналізуйте причини їх виникнення. 5. На основі опрацювання наукових публікацій, Інтернет-ресурсів проаналізуйте сутність конфліктів у системі безпеки.	
6/12 год.	Тема 4. Прогнозування та діагностика конфлікту	Лекція, практичні заняття – 4 год.	Основна: 1, 3, 4 Додаткова: 1, 3, 6, 12 Інтернет-джерела: 2, 8, 9, 11	Самостійна робота – 8 год. <u>Підготовка відповідей на питання:</u> 1. Як можна спрогнозувати конфлікт? 2. Типові помилки учасників конфліктної взаємодії. 3. Сутність профілактики конфліктів. <u>Завдання:</u> 1. Візуалізація конфлікту з власного досвіду чи іншого реального конфлікту (конструювання карти конфлікту та її обговорення). 2. Аналіз кейсів.	6-й тиждень
7-8/16 год.	Тема 5. Стратегія роботи з конфліктом	Лекція, практичні заняття – 8 год.	Основна: 1, 3, 4, 5 Додаткова: 1, 3, 4, 6 Інтернет-джерела: 3, 10	Самостійна робота – 8 год. <u>Підготовка відповідей на питання:</u> 1. Правила безконфліктного спілкування. 2. Етичні норми спілкування в конфліктній ситуації. 3. Парадокс толерантності.	7 – 8-й тиждень

				<p><u>Завдання:</u></p> <p>1. На основі опрацювання розділів книги П. Коулмена та Р.Фергюсона «Результативний конфлікт» обґрунтуйте:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ доречність стратегічної поступливості; ➤ доцільність непокори як проактивної реакції на конфлікт. <p>2. На основі опрацювання наукової літератури підготуватися до дискусії «Агресія як форма поведінки, що продукує конфлікт».</p> <p>3. Аналіз кейсів.</p>	
9/9 год.	Тема 6. Переговори як спосіб вирішення конфліктів	Лекція, практичні заняття – 4 год.	Основна: 1, 2, 4 Додаткова: 1, 3, 4, 7, 11, 13, 14 Інтернет-джерела: 3, 10	<p>Самостійна робота – 5 год.</p> <p><u>Підготовка відповідей на питання:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Детермінанти успішних переговорів. 2. Етнокультурна специфіка ведення переговорів 3. Основні правила налагодження відносин між сторонами переговорів. 4. Неетичні параметри ведення переговорів. <p><u>Завдання:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналіз відеороликів «Техніки ефективних переговорів». 2. Аналіз кейсів. 	9-й тиждень

10/10 год.	Тема 7. Медіація як метод і процес урегулювання конфліктів за допомогою третьої сторони	Лекція, практичні заняття – 4 год.	Основна: 2, 3, 4, 5 Додаткова: 3, 4, 6, 8, 10, 12 Інтернет-джерела: 3, 10	Самостійна робота – 6 год. <u>Підготовка відповідей на питання:</u> 1. Співвідношення процедур медіації та примирення. 2. Переваги медіації. 3. Медіація vs переговори. <u>Завдання:</u> 1. Аналіз Закону України «Про медіацію». 2. Аналіз відеоролика.	10-й тиждень
Разом 90 год.		40 год.		50 год.	