

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВСП «ЕКОНОМІКО-ПРАВНИЧИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

Олена ГРИБАНОВА

«28» вересня 2024

КОНФЛІКТОЛОГІЯ
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
підготовки фахових молодших бакалаврів
галузі знань: 23 соціальна робота
спеціальності: 231 соціальна робота
освітньо-професійної програми: соціальна робота

Укладач Олександра СОРОКІНА

Обговорено та ухвалено
на засіданні циклової комісії соціальної
роботи, педагогіки та адвокатури
Протокол № 1 від «28» серпня 2024

Голова ЦК  Олена МАЛОВІЧКО
(підпис) (ім'я, прізвище)

Ухвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «18» вересня 2024
Заступник директора з НМР

 Альона ХОДАКОВСЬКА
(підпис)

2024 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо- професійний ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття освіти	
Кількість кредитів - 3	Галузь знань <u>231 – соціальна робота</u> (шифр і назва)	Вибіркова	
Розділів – 4	Спеціальність 231 – соціальна робота	Рік підготовки: 3	
Загальна кількість годин - 90		2-й сем	-й сем
		Лекції	
Тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття освіти: – 2 год.	Освітньо-професійна програма <i>Соціальна робота</i>	14 год.	год.
		Практичні, семінарські	
		16 год.	год.
		Лабораторні	
	Освітньо-професійний ступінь: фаховий молодший бакалавр	год.	год.
		Самостійна робота	
		60 год.	год.
		Вид контролю:	
залік	-		

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Конфліктологія» є засвоєння знань щодо специфіки конфліктних ситуацій, їх перебігу, сучасних технологій розв’язання та прогнозування, ролі і місця соціального робітника в конфліктних ситуаціях, які виникають в його професійній діяльності.

Основними завданнями вивчення дисципліни є:

- ✓ засвоєння теоретичних засад розуміння сутності конфліктів в соціальній сфері;
- ✓ розуміння функцій конфлікту, передумов, етапів розгортання конфліктної ситуації;
- ✓ набуття навичок аналізу конфліктної ситуації та управління конфліктом;
- ✓ набуття навичок застосування технологій розв’язання конфліктів у професійній сфері.

У разі успішного завершення курсу здобувач освіти набуває **програмні компетентності**:

ІК. Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів соціальної роботи, та може характеризуватися певною

невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

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 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 5. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 9. Здатність до налагодження міжособистісної взаємодії.

ЗК 10. Здатність до виявлення та вирішення проблем;

ЗК 11. Здатність приймати обґрунтовані рішення;

ЗК 12. Здатність діяти у відповідності з принципами академічної доброчесності

СК 7. Здатність визначати шляхи подолання соціальних проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення.

СК 13. Здатність врегульовувати конфліктні ситуації шляхом надання комплексу соціально-психологічних послуг клієнтам, в тому числі, які постраждали у наслідок війни.

Програмні результати навчання, які досягаються за допомогою вивчення дисципліни:

РН 11. Аргументувати шляхи подолання проблем та обирати методи їх вирішення.

РН 12. Знаходити рішення для покращення соціального добробуту та соціальної безпеки громадян.

РН 13. Визначати зміст і види співпраці з представниками різних професій, груп, громад у професійній діяльності.

РН 15. Вміти визначати причини конфліктних ситуацій, знаходити можливості врегулювання конфліктних ситуацій шляхом надання комплексу соціально-психологічних послуг.

РН 16. Володіти мовленнєвими прийомами необхідними для створення конструктивного діалогу з клієнтами соціальних служб та різними соціальними групами.

РН 21. Володіти навичками якісного академічного письма та дотримуватися принципів академічної доброчесності

Міждисциплінарні зв'язки.

Курс «Конфліктологія» є пов'язаним з такими дисциплінами, як «Технології соціальної роботи», «Етика та деонтологія соціальної роботи», «Соціальна робота з різними віковими групами».

3. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1. Конфлікт як соціальний феномен

Тема 1. Конфліктологія як міждисциплінарна галузь наукових знань про конфлікт.

Конфліктологія як комплексна система знань. Становлення предмета конфліктології. Об'єкт та предмет конфліктології. Функціональна роль конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Методи конфліктології (методи вивчення та оцінка особистості; методи вивчення й оцінка соціально-психологічних явищ у групах; методи діагностики та аналізу конфлікту). Методи вивчення конфлікту. Експериментальне дослідження конфлікту (в лабораторних і природних умовах). Спостереження і опис природного існування конфлікту. Опитувальні методи як найбільш поширені у психологічному вивченню конфлікту.

Тема 2. Природа конфліктів.

Природа та поняття конфлікту. Структура конфлікту. Елементи об'єктивного змісту конфлікту. Сторони конфлікту. Основні учасники конфлікту. Групи підтримки. Об'єкт та предмет конфлікту. Мікро та макросередовище як об'єктивний бік конфлікту. Суб'єктивний бік конфлікту: мотиви, цілі сторін, конфліктна поведінка, стратегія і тактика ведення боротьби, способи розв'язання конфлікту. Класифікація конфліктів та їхні особливості. Основні періоди та етапи динаміки конфлікту.

Тема 3. Конфлікти в історії суспільної думки.

Давні уявлення про конфліктність буття. Знання про природу конфліктів у давньому світі та античному суспільстві. Соціальні конфлікти як предмет аналізу мислителів Середньовіччя та Нового часу. Конфлікти в рамках соціополітичного виміру. Теорії конфлікту (кінець XX – початок XXI ст.). Сучасні західноєвропейські конфліктологічні вчення та конфліктологія представників американської науки. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі.

Розділ 2. Види конфліктів

Тема 4. Соціальні конфлікти та конфлікти в сфері надання послуг.

Характеристика соціальних конфліктів. Типи та форми прояву соціальних конфліктів. Основні шляхи розв'язання соціальних конфліктів у сучасних умовах. Особливості сімейних конфліктів. Причини подружніх конфліктів. Чинники, що призводять до сімейних конфліктів. Динаміка труднощів сімейних відносин. Типологія складних сімейних відносин. Сутність конфлікту в діяльності соціального працівника. Діяльність соціального працівника, що

спрямована на подолання конфліктних ситуацій. Конфлікти в сфері надання послуг.

Тема 5. Економічні та політичні конфлікти.

Особливості економічних конфліктів. Форми прояву економічних конфліктів (конкуренція, економічна блокада, страйк тощо). Управління економічними конфліктами. Сутність політичних конфліктів у сучасних умовах. Типи конфліктів у сфері політики. Особливості політичних конфліктів та форми їхнього прояву. Динаміка політичного конфлікту в Україні. Засоби попередження та розв'язання конфліктів у сфері політики. Конфлікти в духовній сфері суспільства. Види духовних конфліктів (релігійні, ідеологічні, у сфері мистецтва та ін.). Форми прояву духовних конфліктів (дискусії, критика, переслідування інакомислячих тощо). Специфіка ідеологічних конфліктів.

Тема 6. Внутрішньоособистісний та міжособистісний конфлікти.

Поняття внутрішньоособистісного конфлікту та його особливості. Внутрішньоособистісний конфлікт та боротьба мотивів. Основні концепції внутрішньоособистісних конфліктів. Засоби розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів та їх зміст. Поняття міжособистісного конфлікту та його структура. Основні підходи вивчення міжособистісних конфліктів. Міжособистісні стилі поведінки в конфлікті, запропоновані К.Томасом і Р.Кілменом. Специфіка прояву причин міжособистісних конфліктів у різних сферах професійної діяльності та шляхи їхнього розв'язання. Гендерні особливості міжособистісних конфліктів.

Тема 7. Групові та організаційні конфлікти.

Поняття групових конфліктів та їхня структура. Класифікація групових конфліктів. Внутрігрупові конфлікти (Л.Козер, К.Левін, М.Дойч). Міжгрупові конфлікти, їхні причини та функції. Класифікація міжгрупових конфліктів. Форми протікання міжгрупових конфліктів та засоби їхнього розв'язання. Конфлікти в різних типах організацій. Формальні та неформальні санкції. Адміністративне розв'язання конфлікту. Організаційний примус та тиск при розв'язанні конфліктів.

Розділ 3. Конфлікт як процес

Тема 8. Посередництво як сучасна технологія розв'язання конфліктів.

Поняття про медіацію як форму управління конфліктами. Функції та типи медіаторів. Нормативно-правовий статус медіаторів в Україні. Впровадження медіації у національний простір. Процес медіації як можливий гарант виходу з конфлікту. Вимоги до медіатора. Чинники ефективності участі третьої сторони в конфлікті. Процедура медіації. Види медіації. Медіація у соціальній роботі.

Тема 9. Переговорний процес як засіб завершення конфлікту. Соціальний робітник у переговорному процесі.

Участь третьої сторони в переговорах (розв'язанні конфліктів). Поняття та зміст переговорного процесу. Види і функції переговорів. Психологічні механізми ведення переговорів. Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі. Маніпулятивні технології в переговорному процесі і протидія їм. Технології стратегій і тактик взаємодії в переговорному процесі. Результативність переговорного процесу. Сценарії ведення переговорів. Соціальний робітник у переговорному процесі.

Тема 10. Технології конструктивної міжособистісної взаємодії в конфлікті.

Зміст та особливості технологій ефективного спілкування в конфлікті. Основне протиріччя процесу спілкування в конфлікті. Правила ефективного спілкування в конфліктній взаємодії (конкретність, залученість, комунікація, «чесна гра», зближення, поліпшення). Поняття про технології раціональної поведінки в конфлікті. Основні способи рятування від гніву, що пропонує Д.Скот. Оцінка ефективності взаємодії в ході конфлікту.

Тема 11. Форми поведінки особистості в конфлікті: моделі та стилі.

Моделі поведінки особистості в конфлікті та їх характеристика. Стратегії поведінки особистості в конфлікті (уникнення, конфронтація, взаємодія, компроміс, пристосування). Двовимірна модель Томаса-Кільмена стратегії поведінки в конфлікті. Типи конфліктних особистостей (демонстративна, ригідна, некерована, суперточна, «безконфліктна»). Фактори, що обумовлюють поведінку у конфлікті. Статусно-рольова взаємодія у конфлікті.

Розділ 4. Управління конфліктом

Тема 12. Управління стресами для попередження конфліктів.

Сутність і види стресу. Нейрофізіологічні процеси під час стресу. Чинники, що впливають на розвиток стресів (організаційні та позаорганізаційні). Діагностика стресових станів. Стадії стресу (тривожність, резистентність, виснаженість). Травмуюча подія та психотравма. Методи управління стресом на рівні організації та окремої особистості. Психологічні чинники нормалізації стресу. Прийоми виходу із стресових ситуацій.

Тема 13. Прогнозування та попередження конфліктів в соціальній роботі.

Формули конфлікту. Конфлікти типів А, Б, В. Залежність конфлікту від конфліктогенів. Причина та привід в конфліктній взаємодії. Конфлікт та транзактний аналіз. Особливості людини, які впливають на виникнення конфліктів. Теорія «соціальних ролей». Соціальний статус та соціальна роль

людини. «Вихід» з ролі. Навчання рольовій поведінці. Регулювання ролей та їх раціоналізація. Роль та функції соціального робітника.

Тема 14. Психологічні особливості управління конфліктами.

Поняття управління конфліктом. Зміст та динаміка управління конфліктом. Прогнозування, попередження, стимулювання та розв'язання як етапи управління конфліктом. Технології регулювання конфлікту. Передумови, форми та способи розв'язання конфліктів. Методи управління конфліктами. Роль керівника в конфліктній ситуації. Допомога у розв'язанні конфлікту. Задоволеність вирішенням конфлікту.

Тема 15. Асертивна поведінка в конфлікті.

Поняття про асертивність. Асертивна суперечка під час переговорів. Асертивний захист своїх прав. Асертивне прохання. Асертивна відмова. Техніки асертивної поведінки в конфліктній ситуації. Ознаки пасивності та агресивності. Характеристики асертивності (авторитет, чесність, контрольованість емоцій, повага). Техніки розвитку асертивності. Асертивність як вид комунікації.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тематичних розділів і тем	Кількість годин				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
		л	с/п	лаб.	сам.роб. інд.завд.
1	2	3	4	5	6
Розділ 1. Конфлікт як соціальний феномен					
Тема 1. Конфліктологія як міждисциплінарна галузь наукових знань про конфлікт.	6	2			4
Тема 2. Природа конфліктів.	6		2		4
Тема 3. Конфлікти в історії суспільної думки.	6		2		4
Разом за розділом 1	18	2	4		12
Розділ 2. Види конфліктів					
Тема 4. Соціальні конфлікти та конфлікти в сфері надання послуг.	6	2			4
Тема 5. Економічні та політичні конфлікти.	6	2			4
Тема 6. Внутрішньоособистісний та міжособистісний конфлікти.	6		2		4
Тема 7. Групові та організаційні конфлікти.	6		2		4
Разом за розділом 2	24	4	4		16
Розділ 3. Конфлікт як процес					
Тема 8. Посередництво як сучасна технологія розв'язання конфліктів.	6	2			4

Тема 9. Переговорний процес як засіб завершення конфлікту. Соціальний робітник у переговорному процесі.	6	2			4
Тема 10. Технології конструктивної міжособистісної взаємодії в конфлікті.	6		2		4
Тема 11. Форми поведінки особистості в конфлікті: моделі та стилі.	6		2		4
Разом за розділом 3	24				16
Розділ 4. Управління конфліктом					
Тема 12. Управління стресами для попередження конфліктів.	6	2			4
Тема 13. Прогнозування та попередження конфліктів в соціальній роботі.	6	2			4
Тема 14. Психологічні особливості управління конфліктами.	6		2		4
Тема 15. Асертивна поведінка в конфлікті.	6		2		4
Разом за розділом 4	24	4	4		16
<i>Усього годин</i>	90	14	16		60

5. Теми лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Конфліктологія як міждисциплінарна галузь наукових знань про конфлікт.	2
2	Соціальні конфлікти та конфлікти в сфері надання послуг.	2
3	Економічні та політичні конфлікти.	2
4	Посередництво як сучасна технологія розв'язання конфліктів.	2
5	Переговорний процес як засіб завершення конфлікту. Соціальний	2
6	Управління стресами для попередження конфліктів.	2
7	Прогнозування та попередження конфліктів в соціальній роботі.	2
Разом		14

6. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Природа конфліктів.	2
2	Конфлікти в історії суспільної думки.	2
3	Внутрішньоособистісний та міжособистісний конфлікти.	2
4	Групові та організаційні конфлікти.	2
5	Технології конструктивної міжособистісної взаємодії в конфлікті.	2
6	Форми поведінки особистості в конфлікті: моделі та стилі.	2
7	Психологічні особливості управління конфліктами.	2
8	Асертивна поведінка в конфлікті.	2
Разом		16

7. Самостійна робота

№ з/П	Назва теми	Кількість годин
1	Природа конфліктів.	7
2	Конфлікти в історії суспільної думки.	7
3	Внутрішньоособистісний та міжособистісний конфлікти.	7
4	Групові та організаційні конфлікти.	7
5	Технології конструктивної міжособистісної взаємодії в конфлікті.	8
6	Форми поведінки особистості в конфлікті: моделі та стилі.	8
7	Психологічні особливості управління конфліктами.	8
8	Асертивна поведінка в конфлікті.	8
Разом		60

Індивідуальне завдання

Користуючись відкритими даними, зробити аналіз публічного конфлікту, який стосується сфери надання послуг (схема аналізу та вимогу до роботи представлені у системі moodle на сторінці курсу).

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА

В межах курсу пропонується безкоштовне підвищення знань за рахунок проходження онлайн-курсу «Діалог та медіація: шлях до порозуміння». Студенти мають зареєструватись на платформі Prometheus, перейти на цей курс (https://prometheus.org.ua/course/course-v1:Prometheus+MEDIATE101+2020_T1) та уважно його опонувати. Неформальна освіта є альтернативою індивідуальному завданню та оцінюється також у 20 балів. Студент має завантажити на сторінку Moodle фотокопію сертифікату та прогресу проходження курсу.

Крім того, щоб оцінка була зарахована, необхідно заповнити та надіслати заяву та декларацію про участь у неформальній освіті. Підсумкова оцінка за неформальну освіту залежить від рівня прогресу: 100-80% - 20 балів, 79-60 % - 15 балів, 59-40 % - 10 балів, 39-20 % - 5 балів.

8. Види контролю і система накопичення балів

Поточний контроль знань				Сам. роб./ інд. завд./ неф.освіт.	Залік	Сума
Атестація № 1 (30 балів)		Атестація № 2 (30 балів)				
Розділ 1	Розділ 2	Розділ 3	Розділ 4			
15	15	15	15	20	20	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

12-бальна шкала	30-бальна шкала	100-бальна шкала	Шкала ECTS	4-бальна шкала	Національна шкала екзамен/залік*
1	0-3	0-34	FX	2	Незадовільно
2	4-6	35-49			
3	7-9	50-59	F		
4	10-12	60-64	E	3	Задовільно

5	13-15	65-69			
6	16-18	70-74	D		
7	19-21	75-79	C	4	Добре
8	22-24	80-84			
9	25-27	85-89	B		
10	28	90-93	A	5	Відмінно
11	29	94-97			
12	30	98-10			

9. Рекомендована література

Основна:

1. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібник для внз / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. 5-те вид. Київ : Каравела, 2019. 304 с.
2. Зарицька В. В. Психологія конфлікту : навч. посібник / В. В. Зарицька / М-во освіти і науки України, Класичний приватний ун-т. [Одеса] : Гельветика, 2019. 380 с.
3. Психологія конфліктів : навч. посіб. / Н. В. Партико. Львів : Львівська політехніка, 2019. 132 с.
4. Чайковська О. М. Психологія конфліктності молодших підлітків, схильних до девіантної поведінки : монографія / М-во освіти і науки України, Кам'янець-Подільський нац. ун-т ім. Івана Огієнка. Київ : [КНТ], 2018. 166 с.
5. Чайковська О. М. Психологія конфліктності молодших підлітків, схильних до девіантної поведінки : монографія / М-во освіти і науки України, Кам'янець-Подільський нац. ун-т ім. Івана Огієнка. Київ : [КНТ], 2019. 166 с.

Додаткова:

6. Гребеньков Г. В. Конфліктологія : навч. посібник / Г. В. Гребеньков. [Львів : Магнолія 2006, 2016?]. 230 с.
7. Ефективне управління конфліктами: базові навички медіатора : метод. посібник / [В. Б. Дзюндзюк та ін.]. Харків: [Тім Пабліш Груп], 2018. 164 с.
8. Конфліктологія : навч. посібник для внз / за ред. Г. В. Гребенькова ; М-во внутрішніх справ України, Донецький юрид. ін-т Луганського держ. ун-ту внутрішніх справ ім. Е. О. Дідоренка. Львів : Магнолія 2006, 2017. 230 с.
9. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посібник / М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львівська політехніка". Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2015. 200 с.
10. Орлянський В. С. Конфліктологія : навч. посібник для внз / М-во освіти і науки України, Запоріж. нац. техн. ун-т. Київ : Центр учб. літ., 2016. 160 с.
11. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник для внз / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. Суми : Університет. книга, 2016. 240 с.

Інформаційні ресурси

1. Конфліктологія URL: <https://epkmoodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=962> (дата звернення: 10.08.2022).

2. Антонюк О.А. Міжнародна публічна медіація: у пошуках максимальної ефективності. Часопис Київського університету права. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chkur_2015_2_85 (дата звернення: 10.08.2022).
3. Багінський А. Заходи держави в постконфліктному суспільстві. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2019. No 1 (41). С. 17–20.
4. Великі війни, великі трансформації, 1918–2018 роки. Конфлікти та мир у XX і XXI сторіччях : матеріали IX міжнародної наук.-практ. конф., м. Київ, 26–27 листопада 2018 р. / Укладачі А.А. Мельниченко, П.В. Кутуєв, А.О. Хом'як. Київ, 2018. 350 с.
5. Єнін М. Ідеологічні форми та ціннісні модифікації патріотизму української молоді (на основі аналізу модернованих групових дискусій). Ідеологія та політика. 2018. No 2. С. 61–93.
6. Єрмоменко Г. Медіація як спосіб вирішення суперечок. URL: https://www.training.com.ua/live/interview/Mediatsiya_yak_sposib_virishennya_s_uperechok. (дата звернення: 10.08.2022).
7. Задорожна М. І. Модель розв'язання конфліктів як основа демократизації суспільної свідомості та підвищення ефективності державного управління / М. І. Задорожна. // Публічне адміністрування: теорія та практика. 2019. Вип. 1. - URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1_10 (дата звернення: 10.08.2022).
8. Олешко О. Особливості управління конфліктом інтересів у сфері державної служби. Державне управління та місцеве самоврядування. 2015. Вип. 1. С. 254–265. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2015_1_28 (дата звернення: 10.08.2022).
9. Подковенко Т. О. Медіація як один з альтернативних способів вирішення спорів та її вплив на правову культуру суспільства. *Актуальні проблеми правознавства*. 2019. Вип. 1. С. 11-16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aprpr_2019_1_4 (дата звернення: 10.08.2022).

[illegible]