

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ В.О.СУХОМЛИНСЬКОГО**

Факультет педагогічної та соціальної освіти  
Кафедра педагогіки, психології та інклюзивної освіти

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор із науково-педагогічної  
роботи \_\_\_\_\_ О.А.Кузнецова  
\_\_\_\_\_ р.

**ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ**

Ступінь бакалавра

Галузь знань: 01 Освіта / Педагогіка

Спеціальності: 012 Дошкільна освіта

013 Початкова освіта

014.01 Середня освіта (Українська мова і література)

014.03 Середня освіта (Історія)

014.04 Середня освіта (Математика та фізика)

014.11 Середня освіта (Фізична культура)

014.13 Середня освіта (Музичне мистецтво)

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальності: 053 Психологія

Галузь знань: 23 Соціальна робота

Спеціальності: 231 Соціальна робота

Програму розроблено та внесено: Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського

РОЗРОБНИК ПРОГРАМИ: Бабаян Юлія Олександрівна, доцент кафедри педагогіки, психології та інклюзивної освіти, кандидат психологічних наук, доцент \_\_\_\_\_ (Бабаян Ю.О.)

РЕЦЕНЗЕНТ: кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології ЧНУ імені П. Могили О.Амплеєва

Програму схвалено на засіданні кафедри педагогіки, психології та інклюзивної освіти

Протокол від «» \_\_\_\_\_ 2022 року №

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ (Яблонський А.І.)

Програму погоджено навчально-методичною комісією факультету педагогічної та соціальної освіти

Протокол від «» \_\_\_\_\_ 2022 року №

Голова навчально-методичної комісії \_\_\_\_\_ (Степанова Т.М.)

Програму погоджено навчально-методичною комісією університету

Протокол від «\_» \_\_\_\_\_ 2022 року №

Голова навчально-методичної комісії університету \_\_\_\_\_ (Кузнецова О.А.)

## Анотація

Курс «Конфліктологія та управління конфліктами» передбачає базові знання з актуальних питань конфліктології та побудови продуктивних людських взаємовідносин, формування вмінь та навичок вирішення конфліктів у діловій та професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті. Вивчення навчальної дисципліни спрямовує студентів на усвідомлення закономірностей стосунків і поведінки людей в найрізноманітніших конфліктах, з'ясування причин виникнення конфліктів і дослідженні методів їх вирішення, способів та прийомів, раціональних технологій запобігання, прогнозування, профілактики та попередження конфліктів. Зазначена дисципліна охоплює не лише основні питання курсу, а й сучасні питання проблемного характеру щодо прогнозування і вирішення конфліктів управлінцями та службовцями, менеджерами, керівниками колективів та власниками підприємств, установ, організацій, пересічними громадянами, що сприятиме розбудові цивілізаційних відносин.

**Ключові слова:** психологія, конфлікт, конфліктологія, особистість, спілкування, динаміка конфлікту, переговорний процес, медіація, ескалація.

## Abstract

The course "Conflictology and Conflict Management" provides basic knowledge on topical issues of conflict and building productive human relationships, the formation of skills and abilities to resolve conflicts in business and professional spheres, international relations, private life. Studying the discipline "Conflictology and Conflict Management" directs students to understand the patterns of relationships and behavior of people in a variety of conflicts, to find out the causes of conflicts and research methods of resolving them, methods and techniques, rational technologies for conflict prevention, prediction, prevention and prevention. This discipline covers not only the main issues of the course, but also current issues of problem forecasting and conflict resolution by managers and employees, managers, team leaders and owners of enterprises, institutions, organizations, ordinary citizens, which will help build civilizational relations.

**Keywords:** psychology, conflict, conflictology, personality, communication, dynamics of conflict, negotiation process, mediation, escalation.

## ВСТУП

Програма вивчення вибіркової навчальної дисципліни «Конфліктологія та управління конфліктами» складена Бабаян Ю.О. відповідно до освітніх програми підготовки бакалаврів усіх спеціальностей.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є: загальні закономірності виникнення, розвитку та вирішення конфліктів, а також основні принципи, способи та прийоми управління ними.

**Міждисциплінарні зв'язки:** педагогіка, загальна психологія, вікова психологія.

### 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета курсу** – дати уявлення про конфлікти, визначити теоретичні та прикладні основи науки, проаналізувати способи попередження та конструктивного розв'язання конфліктів різних рівнів.

Курс «Конфліктологія та управління конфліктами» розширює знання студентів про специфічні характеристики конфлікту, його структуру і динаміку, допомагає розумінню причин виникнення конфліктів та основних їх функцій, дає уявлення про основні типи конфліктів та технології їх попередження і розв'язання, забезпечуючи тим самим взаємозв'язок теоретичних знань та їх ефективного застосування в практиці своєї роботи та повсякденного життя.

Знання, які одержить студент, вивчаючи цей курс, підвищать його професійну та комунікативну компетентність, а вмиле їх використання на практиці реальне засвідчить професійну майстерність фахівця і особистості.

**Завданнями вивчення дисципліни** «Конфліктологія та управління конфліктами» є: засвоєння студентами основних теоретичних понять і положень психології конфлікту, оволодіння системою знань про особливості виникнення конфліктів, основні принципи і технології управління ними, набуття студентами навичок практичної роботи з конфліктами.

**Передумови для вивчення дисципліни:** педагогіка, загальна психологія, вікова психологія.

### 012 Дошкільна освіта

#### **Програмні результати навчання:**

**ПР-1.** Розуміти, описувати й аналізувати процеси розвитку, навчання та виховання дітей раннього і дошкільного віку з використанням базових психологічних і педагогічних понять та категорій.

**ПР-2.** Бути знайомим з ознаками булінгу. Вміти використовувати прийоми попередження та протидії йому

**ПР-3.** Здійснювати суб'єкт-суб'єктну взаємодію і розвивальне міжособистісне педагогічне спілкування з дітьми дошкільного віку та особистісно- і соціально зорієнтоване спілкування з батьками

Згідно з вимогами ОПП студент оволодіває такими *компетентностями*:

#### **I. Загальнопредметні:**

ЗК-3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК-6. Здатність до міжособистісної взаємодії.

ЗК-7. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК-8. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

#### **II. Фахові:**

ФК-1 Здатність працювати з джерелами навчальної та наукової інформації.

КС-16. Здатність до виховання в дітей раннього і дошкільного віку толерантного ставлення та поваги до інших, попередження та протидії булінгу.

КС-17. Здатність нести відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах праці.

КС-18. Здатність знаходити, опрацьовувати потрібну освітню інформацію та застосовувати її в роботі з дітьми, батьками.

КС-19. Здатність до комунікативної взаємодії з дітьми, батьками, колегами.

ФК-20. Здатність до самоосвіти, саморозвитку, до безперервності в освіті для постійного поглиблення загальноосвітньої та фахової підготовки, перетворення набуття освіти в процес, який триває впродовж усього життя людини.

### 013 Початкова освіта

#### **Програмні результати навчання:**

**ПРН1.** Знати сучасні концепції, завдання, зміст, методи, організаційні форми дошкільної й початкової освіти; особливості та інструментарій психолого-педагогічного супроводу освітнього процесу; методи діагностики та корекції психофізичного розвитку дітей; види і засоби контролю

**ПРН2.** Виявляти готовність до підвищення рівня педагогічної майстерності; володіти знаннями про способи професійного самовдосконалення; усвідомлювати рівень власних педагогічних здібностей, визначати причини недоліків у роботі; володіти навичками самовдосконалення, використання механізмів самооцінки власних досягнень в дослідницькій діяльності.

**ПРН3.** Бути знайомим з ознаками булінгу. Вміти використовувати прийоми попередження та протидії йому

Згідно з вимогами ОПП студент оволодіває такими *компетентностями*:

#### **I. Загальнопредметні:**

**ЗК 1.Загальнонавчальна.** Здатність навчатися й оволодівати сучасними знаннями, зокрема, інноваційними методичними підходами, сучасними системами, методиками, технологіями навчання, розвитку й виховання учнів; чинним нормативним забезпеченням початкової й дошкільної освіти тощо.

**ЗК 2.Інформаційно-аналітична.** Здатність до пошуку, оброблення та аналізу, систематизації й узагальнення інформації, зокрема професійно-педагогічної, з різних джерел та формулювання логічних висновків.

#### **II. Фахові:**

**ФК 2. Психологічна компетентність.** Здатність до розвитку дітей дошкільного віку, учнів початкової школи як суб'єктів освітнього процесу на основі знань та умінь про їхні вікові, індивідуальні особливості та соціальні чинники розвитку. Складниками психологічної компетентності є диференціально-психологічна, соціально-психологічна, аутопсихологічна.

### 014.01 Середня освіта (Українська мова і література)

#### **Програмні результати навчання:**

ПРН 1 Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ПРН 2 Володіння українською мовою на високому рівні й здатність реагувати мовними засобами на повний спектр соціокультурних явищ.

ПРН 3. Бути знайомим з ознаками булінгу. Вміти використовувати прийоми попередження та протидії йому

Згідно з вимогами ОПП студент оволодіває такими *компетентностями*:

#### **I. Загальнопредметні:**

ЗК-4. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК-5. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК-7. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

#### **II. Фахові:**

ФК-8. Володіння професійними якостями вчителя і філолога.

ФК-6. Здатність до професійного удосконалення, підвищення кваліфікації.

#### 014 Середня освіта (Фізична культура)

##### **Програмні результати навчання:**

**ПРН 1.** Знає біологічні, соціальні, психологічні та інші чинники збереження здоров'я.

**ПРН 2.** Знає біологічні, соціальні, психологічні, духовні чинники, що обумовлюють значущість професії фахівця в галузі фізичного виховання та спорту.

**ПРН 3.** Здатний аналізувати соціально та особистісно значущі світоглядні проблеми, приймати рішення на основі сформованих ціннісних орієнтирів і гуманістичних ідеалів, розуміння концепції сталого розвитку людства.

Згідно з вимогами ОПП студент оволодіває такими *компетентностями*:

##### **I. Загальнопредметні:**

**ЗК 1.** Здатність діяти етично, соціально відповідально та свідомо.

**ЗК 4.** Здатність застосовувати набуті знання в практичних ситуаціях.

**ЗК 7.** Здатність вільно спілкуватися державною мовою (усно та письмово).

##### **II. Фахові:**

**ФК 14.** Здатність здійснювати пошук, аналіз і оцінку інформації, у т.ч. за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, необхідних для постановки і вирішення професійних завдань, професійного та особистісного розвитку.

#### 014.03 Середня освіта (Історія)

##### **Програмні результати навчання:**

**ПРН 1** Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

**ПР-3.** Бути знайомим з ознаками булінгу. Вміти використовувати прийоми попередження та протидії йому

Згідно з вимогами ОПП студент оволодіває такими *компетентностями*:

##### **I. Загальнопредметні:**

**ЗК 3.** Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

**ЗК 5.** Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

**ЗК 6.** Здатність застосовувати набуті знання в практичних ситуаціях.

**ЗК 7.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

##### **II. Фахові:**

**ФК 18.** Здатність брати на себе відповідальність, бути активним у прийнятті рішень, суспільному житті, урегулюванні конфліктів ненасильницьким чином, функціонуванні та розвитку демократичних інститутів суспільства.

#### 053 Психологія

##### **Програмні результати навчання:**

**ПР 1.** Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

**ПР 2.** Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

**ПР-3.** Бути знайомим з ознаками булінгу. Вміти використовувати прийоми попередження та протидії йому

Згідно з вимогами ОПП студент оволодіває такими *компетентностями*:

##### **I. Загальнопредметні:**

**ЗК 1.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

**ЗК 8.** Навички міжособистісної взаємодії.

**ЗК 9.** Здатність працювати в команді.

##### **II. Фахові:**

**СК 3.** Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.

СК 4. Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел.

СК 7. Здатність аналізувати та систематизувати одержані результати, формулювати аргументовані висновки та рекомендації.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### **Кредит 1. Теоретичні засади психології конфлікту**

#### **Тема 1. Основні поняття психології конфлікту**

Проблема конфлікту в науці. Предмет та завдання психології конфлікту. Конфлікт як тип критичних ситуацій. Виникнення конфліктних відносин і ситуацій. Застосування методів психології у вивчення конфліктів.

#### **Тема 2. Феноменологія і аналіз конфлікту**

Витоки та причини конфліктів. Аналіз структурних елементів конфлікту. Основні функції конфлікту. Основні етапи розвитку конфлікту. Ескалація конфлікту

### **Кредит 2. Типологія конфліктів**

#### **Тема 3. Конфлікти в міжособистісних стосунках. Групові конфлікти**

Конфлікти в міжособистісних стосунках. Групові конфлікти. Причини, особливості, наслідки. Сімейні конфлікти Трудові конфлікти

#### **Тема 4. Конфлікти у різних сферах життя людини**

Конфлікти між учнями у школі. Види конфліктів між учителем та учнями та способи їх подолання. Особливості педагогічних конфліктів. Міжгрупові конфлікти та конфлікти у студентській групі. Конфлікти в організаціях.

### **Кредит 3. Теорія і практика розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів**

#### **Тема 5. Особистість і конфлікт**

Підходи до розуміння внутрішньоособистісних конфліктів. Види внутрішніх конфліктів. Комплекс неповноцінності: характеристика, симптоми, шляхи подолання. Психологічні умови попередження внутрішньоособистісних конфліктів. Фактори та механізми попередження внутрішніх конфліктів. Чинники, способи та механізми їх подолання

### **Кредит 4. Прогнозування, запобігання та профілактика конфліктів**

#### **Тема 6. Психологічні особливості поведінки особистості у конфлікті.**

Стратегії та типи поведінки в конфлікті. Стратегічна орієнтація на принцип "виграти-виграти". Вплив на вибір стратегії поведінки в конфлікті особистісних якостей учасника. Методи саморегуляції і формування стресостійкості (концентрація і релаксація).

#### **Тема 7. Особливості прогнозування та профілактики конфліктів.**

Умови профілактики конфліктів. Основні технології попередження конфліктів. Оптимальні управлінські рішення як умова попередження конфліктів. Попередження конфліктів та стрес. Психологічні методи попередження конфліктів. Психологічні механізми спілкування та їх роль у попередженні і розв'язанні соціальних конфліктів.

### **Кредит 5. Технологія конструктивного розв'язання конфліктів**

#### **Тема 8. Психологія переговорного процесу при розв'язанні конфліктів**

Умови і фактори конструктивного розв'язання конфліктів. Переговори як засіб урегулювання і розв'язання конфліктів. Організація переговорного процесу у конфлікті. Методи припинення і розв'язання конфліктів. Ефективність відносин у конфлікті. Самооцінка поведінки у конфлікті. Поняття і розвиток емпатії у конфлікті. Деструктивність поведінки у конфлікті..

#### **Тема 9. Медіація як засіб вирішення конфліктів**

Поняття медіації у конфлікті. Вибір медіатора конфліктуючими сторонами. Стратегія поведінки, права і обов'язки медіатора. Конструктивність поведінки медіатора у конфлікті. Типи вирішення медіатором різних конфліктних ситуацій. Особливості відносин між конфліктуючими сторонами і медіатором. Модель поведінки медіатора у конфліктах.

### 3. Рекомендована література

#### Базова література

1. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту : навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с. // <http://www.dut.edu.ua/ua/lib/1/category/1163/view/1537>
2. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія : підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с. // [https://pidru4niki.com/78442/psihologiya/sotsialna\\_konfliktologiya](https://pidru4niki.com/78442/psihologiya/sotsialna_konfliktologiya)
3. Коваленко Д.В., Шалімов І.М., Керницький О.М., Кравченко О.Б. Конфліктологія. Навчальний посібник. Харків, УПА-Х.: Вид-во «С.А.М.», 2015. 260 с. // <https://pidru4niki.com/85341/psihologiya/konfliktologiya>
4. Свидрук І.І., Миронов А.Б. Психологія управління та конфліктологія. Підручник. Львів, 2017. 320 с.
5. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с. // [https://pidru4niki.com/19440608/psihologiya/konfliktologiya\\_ta\\_teoriya\\_peregovoriv](https://pidru4niki.com/19440608/psihologiya/konfliktologiya_ta_teoriya_peregovoriv)

#### Допоміжна література

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2009. 420 с.
2. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2009. 304 с.
3. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. К.: Вид-во Соломії Павличко "Основи", 2003. 268 с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009. 538 с.
5. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. К.: Каравела, 2011. 304 с.
6. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами управління: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 218 с.
7. Егидес А.П. Психология конфликта. Учебное пособие. М.:МФПА, 2011. 320 с.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2010. 340 с.
9. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. Тернопіль:Астон.2010.360 с.
10. Конфліктологія / Гребеньков Г.В., Ковальова І.І., Красноносів Ю.М. та ін; під ред. Г.В. Гребенькова. Львів: «Магнолія 2006», 2011. 229 с.
11. Козырев Г.И. Конфликтология. М.: ИД«ФОРУМ», ИНФРА-М, 2008. 432с.
12. Конфліктологія: Підручник для студентів вищ. навч. юрид. спец. / За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. Харків: Право, 2002.
13. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. К.: МАУП, 2003. 360 с.
14. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. К.: ВД "Професіонал", 2006. 288 с.
15. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О.Джелалі. К., 2006. 320 с.
16. Скібницька Л.І. Конфліктологія: Навч. посібник. К.: Кондор, 2009. 384 с.

#### Інформаційні ресурси

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах // <http://www.myword.ru>
2. Буртовая Е. В. (сост.). Конфликтология: Учебное пособие. 2002. [http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown\\_konflictions/56.aspx](http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown_konflictions/56.aspx).
3. Гірник А.М. Основи конфліктології // <http://pidruchniki.ws/psihologiya/>
4. Долинська Л.В. Психологія конфлікту // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>
5. Жаворонкова Г.В. Управління конфліктами // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>

6. Изард К.Э. Психология эмоций // <http://www.myword.ru>
7. Леонов Н.И. Хрестоматия по конфликтологии // <http://www.koob.ru>
8. Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь // <http://www.koob.ru>
9. Орлянський В.С. Конфліктологія // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>
10. Прибутко П.С. Конфліктологія // [http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/konfliktologiya\\_-\\_pributko\\_ps](http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/konfliktologiya_-_pributko_ps)
11. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта // <http://www.koob.ru>

**4. Форма підсумкового контролю успішності навчання:** залік

**5. Засоби діагностики успішності навчання:** контрольна робота, поточне опитування, поточне тестування, підсумкове тестування.