

Силабус дисципліни «Конфліктологія»

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 123 · КОМП'ЮТЕРНА ІНЖЕНЕРІЯ

ОСВІТНІЙ СТУПІНЬ БАКАЛАВР

90 годин · 3 кредити ЄКТС · 3 змістовних модулі



Загальна інформація про дисципліну

Ідентифікація

Назва: Конфліктологія

Спеціальність: **123** Комп'ютерна інженерія

Освітні програми: Фінанси, банківська справа та страхування в управлінських інформаційних системах і технологіях;
Облік і оподаткування в управлінських інформаційних системах і технологіях

Ступінь: Бакалавр

Підсумковий контроль: Залік

90

Годин

загальний обсяг дисципліни

3

Кредити ЄКТС

відповідно до стандарту

3

Модулі

змістовних блоки курсу

Компетентності та результати навчання

Загальні компетентності Здатність до аналізу, синтезу та критичного оцінювання інформації у контексті конфліктних ситуацій: виявлення причин конфлікту, порівняння стратегій поведінки, формування обґрунтованих висновків і власної позиції. Уміння самостійно навчатися, планувати роботу та організовувати виконання завдань у визначені строки, зокрема під час підготовки аналітичних матеріалів, рефератів і рольових ігор. Здатність до усної та письмової професійної комунікації: чітко пояснювати поняття конфліктології, аргументовано відповідати на запитання, оформлювати звіти та аналітичні записки. Відповідальність, ініціативність і готовність працювати в команді під час групового аналізу кейсів, обговорення конфліктних ситуацій та спільного пошуку рішень. • аналізувати навчальну та наукову інформацію з конфліктології; • виділяти головне та узагальнювати результати дослідження конфліктів; • планувати власну діяльність і дотримуватися дедлайнів; • коректно спілкуватися з викладачами та одногрупниками; • брати участь у командній роботі та розподіляти обов'язки.	Фахові компетентності Розуміння сутності конфлікту як соціального явища, його видів, структури та функцій. Знання принципів виникнення та динаміки конфліктів в організаційному, міжособистісному та міжгруповому вимірах, зокрема у сфері ІТ-командної роботи та цифрового середовища. Здатність застосовувати методи діагностики конфліктів, обирати ефективні стратегії поведінки (суперництво, компроміс, співробітництво, уникнення, пристосування), використовувати інструменти медіації та переговорів для врегулювання конфліктних ситуацій у професійному середовищі. • розпізнавати природу та причини конфліктів у різних сферах; • характеризувати типологію та структурні елементи конфлікту; • застосовувати стратегії управління конфліктами; • використовувати базові інструменти медіації та переговорів; • аналізувати конфліктні ситуації в ІТ-командах та організаціях.	Результати навчання Пояснювати сутність конфліктологічних категорій та явищ: конфлікт, медіація, переговори, конфліктна поведінка, стратегії врегулювання, стрес і конфлікт, організаційний конфлікт. Аналізувати конфліктні ситуації у різних середовищах — міжособистісному, груповому, організаційному та цифровому. Характеризувати методи управління конфліктами і переговорного процесу, застосовувати інструменти профілактики та конструктивного розв'язання конфліктів, оцінювати ефективність обраних стратегій у реальних і змодельованих ситуаціях. • пояснювати зміст основних понять конфліктології; • аналізувати структуру, динаміку та причини конфліктів; • розрізняти стилі конфліктної поведінки та їх наслідки; • застосовувати базові техніки переговорів і медіації; • використовувати наукові джерела для аналізу конфліктних ситуацій.
--	---	---

Теоретичні основи конфліктології

Тема 1.1

Конфліктологія як наука та навчальна дисципліна.

Предмет, об'єкт та методи конфліктології. Історія розвитку конфліктологічної думки. Місце конфліктології серед суміжних наук.

Тема 1.2

Сутність, структура та типологія конфліктів: поняття конфлікту, його ознаки та функції, класифікація за суб'єктами, сферою, способом перебігу та наслідками.

Тема 1.3

Причини та динаміка конфліктів. Джерела виникнення конфліктів, стадії розвитку (виникнення, ескалація, деескалація, завершення), конфліктна ситуація та інцидент.

Конфліктна поведінка та управління конфліктами

Тема 2.1

Психологія конфліктної поведінки. Стили поведінки в конфлікті за Томасом-Кілменом: суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення, пристосування. Конфліктна особистість.

Тема 2.2

Міжособистісні та групові конфлікти. Специфіка конфліктів у малих групах, командах та організаціях, зокрема в ІТ-середовищі. Роль емоцій у конфлікті.

Тема 2.3

Управління конфліктами в організації. Методи профілактики, діагностики та врегулювання конфліктів. Роль керівника у вирішенні конфліктних ситуацій.

Тема 2.4

Стрес і конфлікт. Природа стресу, стресогенні чинники в конфліктних ситуаціях. Технології стресостійкості та емоційної регуляції в конфліктах.

Переговори, медіація та профілактика конфліктів

Тема 3.1

Переговори як метод вирішення конфліктів. Стратегії та тактики переговорного процесу. Позиційний і принциповий підходи до переговорів.

Тема 3.2

Медіація як альтернативний метод вирішення конфліктів. Принципи, етапи та техніки медіації. Роль медіатора. Закон України «Про медіацію».

Тема 3.3

Конфлікти у цифровому середовищі та IT-командах. Специфіка онлайн-конфліктів, кібербулінг, конфлікти у дистанційній роботі, методи врегулювання.

Тема 3.4

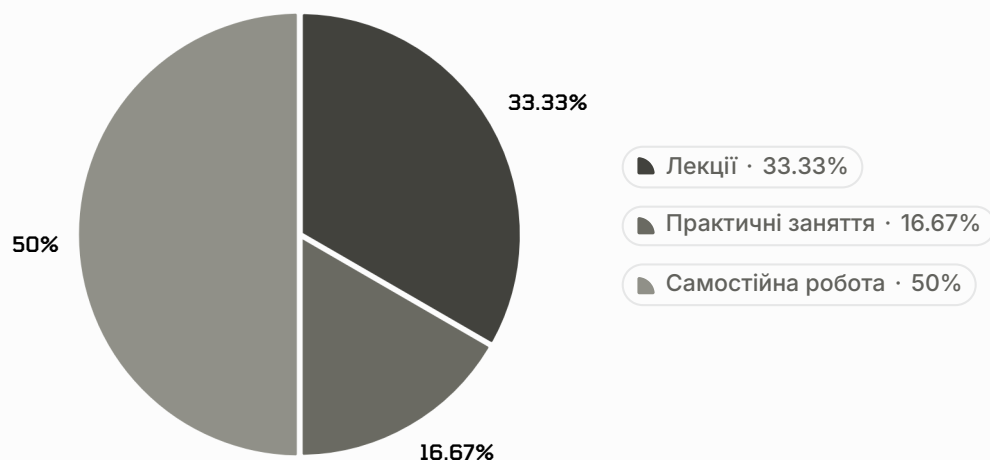
Профілактика конфліктів і розвиток конфліктологічної компетентності. Формування навичок ефективної комунікації, асертивності, управління власними емоціями та поведінкою.

Розподіл навчального часу – 90 годин

Модуль	Тема	Лекції (год.)	Практичні (год.)	Самостійна робота (год.)
Модуль 1	Тема 1.1 – Конфліктологія як наука	2	1	4
	Тема 1.2 – Структура та типологія конфліктів	2	1	4
	Тема 1.3 – Причини та динаміка конфліктів	2	2	4
Модуль 2	Тема 2.1 – Психологія конфліктної поведінки	4	1	4
	Тема 2.2 – Міжособистісні та групові конфлікти	2	2	4
	Тема 2.3 – Управління конфліктами в організації	2	1	4
	Тема 2.4 – Стрес і конфлікт	4	2	4
Модуль 3	Тема 3.1 – Переговори як метод вирішення конфліктів	4	2	4
	Тема 3.2 – Медіація	4	2	4
	Тема 3.3 – Конфлікти у цифровому середовищі	2	2	4
	Тема 3.4 – Профілактика конфліктів	2	2	5
Разом		30	15	45

 Загальний обсяг: **90 годин = 3 кредити ЄКТС**. Розподіл є орієнтовним і може коригуватися відповідно до специфіки навчального процесу.

Примітки до розподілу часу



Структура навчального часу

Загальний обсяг — **90 годин (3 кредити ЄКТС)** — розподілено між трьома формами роботи для забезпечення балансу між теорією та практикою.

- **Лекції (30 год.):** подача ключового теоретичного матеріалу
- **Практичні (15 год.):** відпрацювання навичок, аналіз кейсів, рольові ігри
- **Самостійна робота (45 год.):** поглиблене вивчення, підготовка завдань

□ Самостійна робота становить **50% обсягу дисципліни** — студенти навчаються аналізувати конфліктні ситуації та опрацьовувати джерела самостійно.

Самостійна робота студентів



Опрацювання літератури

Поглиблене вивчення теоретичного матеріалу за підручниками та посібниками з конфліктології (Матвійчук, Долінська, Зарицька та ін.), нормативно-правовими актами (Закон України «Про медіацію», Цивільний процесуальний кодекс України), науковими статтями у фахових виданнях. Студент має вміти конспектувати ключові положення, виділяти головні поняття та визначення, порівнювати підходи різних авторів до трактування конфліктологічних категорій та формувати короткі узагальнення за темами курсу.



Робота з інформаційними ресурсами

Опрацювання офіційних сайтів Національної асоціації медiatorів України (namy.org.ua), Верховної Ради України (zakon.rada.gov.ua), Міністерства юстиції України (minjust.gov.ua), журналу «Економіка та суспільство» (economyandsociety.in.ua). Аналіз наукових статей щодо управління конфліктами, пошук актуальної інформації про медіаційну практику в Україні. Результат — розвиток навичок роботи з офіційними та науковими джерелами, формування інформаційної грамотності.



Індивідуальні завдання

Виконання аналітичних завдань із діагностики конфліктних ситуацій; розробка стратегій врегулювання конкретних конфліктів у командах та організаціях; творчих завдань — підготовка есе, аналітичних записок, міні-досліджень з актуальних питань конфліктного середовища в IT-сфері. Очікуваний результат — уміння застосовувати конфліктологічну теорію на практиці, інтерпретувати отримані результати та обґрунтовувати висновки.



Підготовка до занять

Підготовка до практичних занять шляхом опрацювання умов кейсів, повторення теоретичного матеріалу та відпрацювання алгоритмів аналізу конфліктних ситуацій; підготовка до тестувань через вивчення ключових термінів і визначень, концепцій конфліктологів; підготовка до контрольних робіт за кожним змістовним модулем через систематизацію знань, повторення прикладів із занять. Очікуваний результат — готовність до активної участі у рольових іграх, дискусіях і виконанні контрольних завдань.

Форми контролю знань

1

Поточний контроль

Завдання: аналітичні та ситуаційні вправи за темами змістовного модуля. Оцінюються регулярність виконання завдань, якість відповідей та рівень засвоєння матеріалу. Поточний контроль формує накопичувальну оцінку протягом семестру.

2

Проміжний контроль

Самостійна робота — комплексне ситуаційне завдання або реферат, що охоплює теми змістовних модулів (теоретичні питання, аналіз конфліктних ситуацій, розробка стратегій врегулювання). Оцінюються повнота відповіді, аргументованість та обґрунтованість висновків.

3

Підсумковий контроль

Залік відповідно до навчального плану. Форма проведення — тестування. Підсумкова оцінка враховує результати поточного, проміжного та підсумкового контролю відповідно до встановленої шкали оцінювання: 100-бальна система з переведенням у національну шкалу та ЄКТС.

Методи викладання

Підходи до навчання

Викладання дисципліни «Конфліктологія» поєднує класичні академічні та інтерактивні методи, що забезпечує формування не лише міцної теоретичної бази, а й практичних навичок, необхідних для майбутньої професійної діяльності в сфері ІТ та управлінських інформаційних систем. Такий підхід сприяє глибшому розумінню конфліктних процесів, розвитку комунікативного та аналітичного мислення, вмінню застосовувати набуті знання під час розв'язання фахових задач.

Лекції

Системне подання теоретичного матеріалу з використанням наочних схем, таблиць і прикладів із реальної практики; студенти ведуть конспекти та задають уточнювальні запитання.

Кейс-стаді

Аналіз реальних конфліктних ситуацій в організаціях та ІТ-командах; студенти виявляють причину конфлікту, пропонують стратегії врегулювання та обґрунтовують висновки.

Рольові ігри

Моделювання конфліктних ситуацій та переговорних сесій; відпрацювання навичок активного слухання, асертивної комунікації та медіаторських технік.

Дискусії

Обговорення актуальних проблем конфліктів у цифровому середовищі, кібербулінгу, конфліктів у дистанційних командах; розвиток критичного мислення та аргументації.

Робота з нормативними документами

Опрацювання Закону України «Про медіацію», Цивільного процесуального кодексу та підзаконних актів; формування навичок роботи з правовою базою у сфері врегулювання конфліктів.

Самостійне дослідження

Підготовка аналітичних записок, міні-рефератів і презентацій за обраною конфліктологічною темою; розвиток навичок самостійного пошуку та систематизації інформації.

Тестування та опитування

Перевірка рівня засвоєння матеріалу після кожної теми; формування навичок чіткого та лаконічного формулювання відповідей на конфліктологічну тематику.



Усі методи спрямовані на формування компетентностей, передбачених освітньо-професійними програмами спеціальності 123 «Комп'ютерна інженерія».

Рекомендована література та ресурси

1. Долінська Л. В., Матяш-Заяць Л. П. Психологія конфлікту : навчальний посібник. — Київ : Каравела, 2023. — 304 с.
2. Матвійчук Т. Конфліктологія : навчальний посібник. — Кам'янець-Подільський державний інститут, 2024. — URL: <https://kpdi.edu.ua/biblioteka/2024/>
3. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір. — 2024. — 595 с. — URL: <https://ela.kpi.ua/items/c047fef0-8cdb-46fa-aa4c-c7b4e6a41250>
4. Чернікова Н., Бутенко В., Ісаєнко Ю. Управління конфліктами як складова ефективного менеджменту. Економіка та суспільство. — 2024. — № 68. — DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-93>
5. Олійник І. В. Ефективні стратегії управління конфліктами в системі менеджменту підприємства. Збірник наукових праць ТДАТУ імені Дмитра Моторного (економічні науки). — 2024. — № 1 (5). — С. 84–94.
6. Андрєєнкова В. Л., Левченко К. Б., Матвійчук М. М., Мотилук М. О. Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації однолітків : навч.-метод. посіб. — 2-ге вид., переробл. і доповн. — Київ : ФОП Буря О. Д., 2024. — 132 с.
7. Управління конфліктами в системі ефективного управління організацією. Економіка та суспільство. — 2023. — Випуск 55. — URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2834>
8. Давиденко Г. Цифрова інклюзія та доступність: соціальна діджиталізація : монографія. — Вінниця : ТВОРИ, 2023. — 240 с.
9. Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації : навч.-метод. посіб. — Київ : ФОП Буря О. Д., 2023. — 188 с.
10. Ізбаш О. О. Медіація та альтернативне вирішення спорів онлайн. — 2023. — URL: <https://minjust.gov.ua/>
11. Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-IX (чинна редакція). — URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20>
12. Цивільний процесуальний кодекс України (зі змінами). — URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15>
13. Журнал «Економіка та суспільство» (електронне видання). — URL: <https://economyandsociety.in.ua/>
14. Офіційний сайт Верховної Ради України. — URL: <https://zakon.rada.gov.ua/>
15. Офіційний сайт Міністерства юстиції України. — URL: <https://minjust.gov.ua/>
16. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. — URL: <https://www.kmu.gov.ua/>
17. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навчальний посібник. — Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. — 360 с.
18. Науковий журнал Lviv Polytechnic — Управління конфліктами як компетенція соціального менеджера. — 2025. — URL: <https://science.lpnu.ua/uk/smeu/>
19. Офіційний сайт Міністерства освіти і науки України. — URL: <https://mon.gov.ua/>
20. Офіційний сайт Державної служби статистики України. — URL: <https://www.ukrstat.gov.ua/>