

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Факультет психології

Кафедра соціальної психології

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО
СПІЛКУВАННЯ»**

Освітні програми Менеджмент організацій і адміністрування

Спеціальності 073 Менеджмент

Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

Затверджено на засіданні кафедри
соціальної психології
Протокол № 2 від 22.09. 2020 р.

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до курсу
3. Мета та цілі курсу
4. Компетентності
5. Результати навчання
6. Організація навчання курсу
7. Система оцінювання курсу
8. Політика курсу
9. Рекомендована література

1. Загальна інформація		
Назва дисципліни	«Конфліктологія та психологія ділового спілкування»	
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)	
Викладач (-і)	Кандидат психологічних наук, доцент Вітюк Надія Романівна	
Контактний телефон викладача	59-61-49	
E-mail викладача	nadiia.vityuk@pnu.edu.ua	
Формат дисципліни	Очна й заочна форми навчання	
Обсяг дисципліни	Загальна кількість годин – 90; кількість кредитів ECTS – 3	
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/	
Консультації	Згідно розкладу	
2. Анотація до курсу		
Вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія та психологія ділового спілкування» передбачає розвиток компетентностей, пов'язаних із необхідністю організації процесу ділового спілкування та налагодження ефективної взаємодії між учасниками взаємодії. Висвітлюються напрями управління конфліктами, розглядаються технології попередження, розв'язання і врегулювання конфліктів.		
3. Мета та цілі курсу		
Мета вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія та психологія ділового спілкування»: формування у студентів компетентностей, пов'язаних із організацією ділової взаємодії та управління конфліктами.		
Завдання вивчення дисципліни: сформувати у студентів розуміння основних психологічних особливостей ділового спілкування, виникнення і розвитку конфліктів, причин і чинників виникнення конфліктних ситуацій, оволодіння студентів технологіями організації ефективної комунікації та управління конфліктами.		
4. Компетентності		
ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.		
Фахові компетентності:		
СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.		
СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.		
СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.		
5. Результати навчання		
ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.		
ПРН 5.Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.		
ПРН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.		
ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.		
6. Організація навчання курсу		
Обсяг курсу		
Вид заняття	Загальна кількість годин -90	
	Денна ф.н.	Заочна

				ф.н.	
Лекції			20	6	
семінарські заняття / практичні / лабораторні			20	6	
самостійна робота			50	78	
Ознаки курсу					
Семестр	Спеціальність		Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий	
7	073 Менеджмент		4	вибірковий	
Тематика курсу					
Тема, план	Форма заняття	Література	Завдання, год	Вага оцінки	Термін виконання
Тема 1. Психологічні особливості ділової комунікації 1.Комунікація в контексті основних видів професійної діяльності менеджера. 2. Поняття про спілкування, його структуру та функції. 3.Психологічні особливості ділового спілкування. 4.Види та форми ділового спілкування.	Лекція, семінарське заняття	Панфилова А. П. Психология общения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования . М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с. – С.113-121. - Вітюк Н.Р. Психологія професійної комунікації: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. – Івано-Франківськ, 2009. С.6-10, 34-37. - Філоненко М. Психологія спілкування. Навчальний посібник / К. : Центр учбової літератури, 2008. С.5-8. (http://www.info-library.com.ua/books-book-163.html)	1.Опрацювання літератури (4 год).	5 б. (вибірково, під час усного опитування). 5 б. за тест.	1 тиждень
Тема 2. Засоби комунікації: класифікація, характеристика	Лекція, семінарське заняття	-Атваттер И. Я Вас слушаю: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М.: Книга по Требованию, 2013. – 110 с. - Пиз А. Язык	1.Опрацювання літератури. 2. Презент	5 б. (вибірково, під час опитування на	2 тижні

1.Характеристика спілкування як комунікативного процесу. 2.Засоби комунікації: класифікація. 3.Вербальні засоби комунікації. 4.Характеристика невербальних засобів комунікації та їх інтерпретація. 5.Специфіка застосування вербальних і невербальних засобів у діловій комунікації.		телодвижений. – М., 2016. - Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. К. : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с. С.11-22. http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GI.pdf	ації про особливості інтерпретації певних груп невербальних засобів комунікації. (10 год).	семінарі); 10 б. за виконання завдання №2. 5 б. за тест.	
Тема 3. Міжособистісне сприймання і декодування інформації в процесі комунікації 1.Проблема міжособистісного сприймання та розуміння інформації. 2.Механізми	Лекція, семінарське заняття	-Атватер И. Я Вас слушаю: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М.: Книга по требованию, 2013. 110 с. -Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах : навчальний посібник. Івано-Франківськ : Симфонія форте, 2014. 172 с. С.20-21. -Дж. Грэй. Мужчины – с Марса, женщины – с Венеры // Межличностное общение /	1.Опрацювання літератури. (8 год).	5 б. (вибірково, під час опитування на семінарі); 5 б. за тест.	1 тиждень

та ефекти міжособистісного сприймання. 3.Маніпуляція у спілкуванні. Типи маніпулятивного контенту. 4.Когнітивні викривлення в процесі сприймання повідомлення. 5.Техніки активного слухання.		Сост. и общ. ред. Н.В.Казариновой и В.М.Погольши. СПб., 2001. С.477-512.			
Тема 4. Конфлікт як соціально-психологічний феномен 1.Поняття про конфлікт. Функції конфліктів. 2.Класифікація конфліктів. 3.Структура конфлікту. 4.Динаміка конфліктів. 5.Форми протікання конфлікту. 6. Стратегії і тактики поведінки опонентів у конфліктних ситуаціях.	Лекція, семінарське заняття	- Василюк Ф.Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций. URL: https://www.studmed.ru/view/vasilyuk-fe-zhiznenny-mir-i-krizis-tipologicheskii-analiz-ecb21891baa.html Вітюк Н. Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах : навчальний посібник . Івано-Франківськ, 2014. С.17-21.	1.Опрацювання літератури. 2.Самоаналіз (6 год).	5 б. (вибірково, під час опитування на семінарі); 5б.за самоаналіз 5 б. за тест.	1 тиждень
Тема 5. Конфлікти в організаціях 1.Конфлікти в організаціях, їх особливості, функціональне значення. 2.Класифікація	Лекція, семінарське заняття	- Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1996.С.86-94. -Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних	1.Опрацювання літератури. (6 год).	5 б. (вибірково, під час опитування на семінарі); 5 б. за тест.	1 тиждень

я конфліктів в організаціях. 3.Об'єктивні і суб'єктивні причини їх виникнення.		зкладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. С.122-125.			
Тема 6. Психологічний контекст управління конфліктами 1.Поняття “управління конфліктом”. Основні напрями управління конфліктами. 2.Форми завершення конфліктів. 3.Основні завдання профілактичної роботи щодо попередження конфліктів. 4. Діагностика конфлікту. Умови й способи попередження і стимулювання конфлікту. 5. Етапи, чинники і умови розв'язання і врегулювання конфліктів.	Лекція, семінарське заняття	- Корнелиус Х., Фэйр Ш. Конфликт // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск, М., 2001. – С. 79-119. - Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2009. С.408-424. - Скотт Д.Г. Контроль эмоциональной сферы // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск, М., 2001. – С.120-162.	1.Опрацювання літератури. 2.Підготовка до контрольної роботи. (6 год).	5 б. (вибірково, під час опитування на семінарі); 5 б. за тест.	1 тиждень
Тема 7. Технології попередження і розв'язання конфлікту 1. Класифікація та аналіз технологій розв'язання	Лекція, семінарське заняття	- Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. С.75-82. - Дэна Д. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений //	1.Опрацювання літератури. 2.Аналіз конфліктної ситуації; складання карти	5 б. (вибірково, під час опитування на семінарі); 20б.за виконан	2 тижні

конфліктів. 2. Чинники та критерії конструктивного розв'язання конфлікту. 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях. Техніки протидії деструктивному впливу у процесі конфліктної взаємодії.		Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск, М., 2001. С. 164-217. URL: http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&action=ReviewResourceContent&id_r=10774&id_cat=121&id_cou=2418	конфлікт і можливостей, технології розв'язання конфлікту (робота в мікрогрупах). (10 год).	ня завдання 2; 15 б. за контрольну роботу.	
7. Система оцінювання курсу					
Загальна система оцінювання курсу	Під час вивчення дисципліни студент може набрати максимально 100 балів. Розподіл балів, які отримують студенти: Усні відповіді на семінарських заняттях – максимально 20 б. Тести – максимально 30 б. Контрольна робота – максимум 15 б. Виконання самостійної роботи – максимально 35 б.				
Вимоги до письмової роботи	Перед написанням письмової (контрольної) роботи у форматі проблемних питань чи тестів студенти отримують перелік тем і питань, які виносяться на письмову роботу (програмові вимоги) та посилання на навчально-методичну та наукову літературу із завчасно заданої теми для самостійної підготовки. Критерії оцінювання тестів: за кожну правильну відповідь нараховується 0,5 бала. Оцінювання виконаних завдань для самостійної роботи здійснюється відповідно до критеріїв, закладених у кожному завданні. Критерії оцінки презентацій до теми 2: 9-10 балів (відмінно) – завдання виконано в повному обсязі, чітко й повністю охарактеризовано вербальні і невербальні засоби комунікації, розкрито зв'язки між ними, особливості їх інтерпретації, наведено приклади їх застосування в комунікативному процесі. Вчасно здане завдання й презентоване в аудиторії. 7-8 балів (добре) – завдання виконано в повному обсязі, вірно охарактеризовано вербальні і невербальні засоби комунікації, розкрито зв'язки між ними, подано приклади їх застосування під час спілкування, однак наявні певні неточності, незначні помилки у висвітленні проблеми. Вчасно здане завдання й презентоване в аудиторії. 5-6 балів (задовільно) – завдання виконано не в повному обсязі, допущено суттєві помилки, зокрема, подані неповні характеристики окремих груп засобів комунікації, нечітко визначено особливості їх інтерпретації. Завдання здане, не				

	презентоване в аудиторії. 3-4 бали (незадовільно) – завдання виконане частково, наявні істотні помилки у його виконанні, недостатньо охарактеризовано засоби комунікації й зв'язки між ними, не подано типові приклади їх застосування. Завдання невчасно здане й не презентоване в аудиторії. 1-2 бали (незадовільно) – завдання практично не виконано, складається з окремих малозмістовних тез, які за своїм змістом не відображають суті завдання. Робота здана не вчасно, не була представлена студентській аудиторії. 0 балів – завдання відсутнє. Критерії оцінювання завдання до теми № 7: 9-10 балів (відмінно) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, правильно визначено рівень конфліктності ситуації, вид і форму конфлікту, структурні елементи та етапи протікання конфлікту, чинники розв'язання конфлікту, карта конфлікту й карта можливостей складені вірно, визначено варіанти застосування технологій розв'язання конфлікту; робоча мікрогрупа ефективно співпрацювала; 8-9 балів (добре) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, однак допущені незначні помилки у класифікації конфлікту або ж визначенні структурних елементів та етапів протікання конфлікту, карта конфлікту й карта можливостей складені загалом вірно, однак допущені незначні помилки, неточності; мікрогрупа злагоджено співпрацювала; 6-7 балів (задовільно) - завдання виконане не в повному обсязі, здане вчасно (або із запізненням), допущено помилки або неточності у визначенні виду і форми конфлікту, його основних структурних елементів та етапів протікання; карта конфлікту й карта можливостей складені загалом вірно, однак допущені значні помилки; мікрогрупа співпрацювала не надто злагоджено, не зуміли розподілити обов'язки; 3-4 бали (незадовільно) - завдання виконане значно менш, ніж наполовину, здане невчасно, структура й динаміка конфлікту описані фрагментарно, без осмислення, класифікація конфлікту проведена неточно; карта конфлікту й карта можливостей складені з помилками або не складені, прогноз розвитку ситуації при застосуванні основних п'яти технологій не виконано; мікрогрупа співпрацювала неефективно, не зуміли розподілити обов'язки; 2-1 бал (незадовільно) — завдання практично не виконано або виконане невірно, складається з окремих малозмістовних елементів, які за своїм змістом не відображають суті завдання, не складено карту конфлікту й карту можливостей, підгрупа практично не співпрацювала, працювали тільки окремі особи. 0 балів – завдання відсутнє, завдання не виконано.
Семінарські заняття	В основу системи оцінювання оцінювання знань, умінь і навичок студентів закладено такі критерії: 1) повнота знань – вичерпна достатність у відтворенні інформації щодо змісту навчальної дисципліни; 2) усвідомленість (осмисленість) знань – розуміння смислу інформації по навчальній дисципліні та вміння його

	класифікувати, узагальнювати, вербалізувати; 3) рівень сформованості умінь та навичок, здатність застосовувати здобуті знання на практиці; 4) вміння виявляти творчий підхід у вирішенні теоретичних і практичних задач. Шкала оцінювання: оцінка «відмінно» (5б.) ставиться, якщо студент демонструє повні і глибокі знання навчального матеріалу, високий рівень розвитку умінь та навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, вміння творчо мислити, вільне володіння науковими термінами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки; оцінка «добре» (4б.) ставиться, якщо студент демонструє достатній рівень знань навчального матеріалу, загалом, дає правильні відповіді на поставлені питання, однак у деяких випадках нечітко їх формулює, допускає окремі несуттєві помилки та неточності, має сформовані вміння та навички щодо аналізу й вирішення поставлених практичних задач, однак при цьому не виявляє самостійність і творчість; оцінка «задовільно» (3б.) – студент загалом володіє навчальним матеріалом, але викладає його не досить послідовно і логічно, допускає істотні пропуски у відповідях, не завжди вміє інтегровано застосувати набуті знання для аналізу конкретних ситуацій і вирішення поставлених задач, нечітко, а інколи й невірно формулює основні теоретичні положення та встановлює причинно-наслідкові зв'язки; оцінка «незадовільно» (2б.) ставиться за відсутність у студента знань щодо головних проблем навчального курсу, неправильно розуміє і, відповідно, неправильно трактує смисл навчального матеріалу, не сформовані вміння й навички застосувати набуті знання для самостійного аналізу й вирішення конкретних проблемних ситуацій; оцінка «незадовільно» (1б.) ставиться у разі відсутності відповіді студента на задане питання.
Умови допуску до підсумкового контролю	Підсумковий контроль у формі заліку здійснюється на основі оцінювання рівня досягнення програмних результатів студентами і зарахування всіх виконаних ними завдань. Всі бали, отримані студентами в процесі вивчення навчальної дисципліни, сумуються, а їх кількість повинна бути не меншою, ніж 50.
8. Політика курсу	
Політика курсу передбачає виконання студентами усіх видів робіт: усних відповідей, письмових робіт, завдань для самостійної роботи, відпрацювання пар, пропущених студентом з поважних причин (наприклад, лікарняні, участь у наукових заходах тощо). У випадку пропуску пар з поважних причин, студенти повинні відпрацювати заняття/невиконаний обсяг робіт (написати контрольну роботу, тест, виконати завдання на самостійну роботу творчу роботу, усно перездати пропущену тему тощо). Усі ці роботи повинні бути виконані й представлені студентом у встановлений час консультацій, при цьому не пізніше ніж за 1 тиждень до завершення вивчення навчального курсу групою. У випадку виявлення випадків плагіату у виконанні навчальних завдань, академічної недоброчесності (списування), пред'явлені студентом завдання не зараховуються. Ті студенти, які не виконали завдання для самостійної роботи вчасно, повинні їх виконати, однак оцінка при цьому буде знижена на 30 %. Студенти, які пропустили	

семінарські заняття без поважних причин, а також в силу серйозних запізнь на заняття, втрачають можливість отримати бали за усні відповіді. Однак повинні виконати всі завдання для самостійної роботи і перездати письмові роботи.

Якщо студент не ліквідував заборгованість і не набрав в результаті вивчення навчального курсу мінімум 50 балів, він буде спрямований на повторне вивчення навчальної дисципліни.

9. Рекомендована література

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2009.
2. Анцупов А. Я., Баклановский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2009. 304 с.
3. Васильєва О.А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с
4. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. 176 с.
5. Вітюк Н.Р. Психологія професійної комунікації: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. – Івано-Франківськ: Місто НВ, 2009. 104 с.
6. Вітюк Н. Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах : навчальний посібник. Івано-Франківськ, 2014.172 с.
7. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология: Учебное пособие для студентов учебных заведений. - М.: Академический проект, Трикста, 2005.
8. Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009. 538 с.
9. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2011.
10. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. К.: Каравела, 2011. 304 с.
11. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами управління: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005.
12. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2010.
13. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. К. : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с.
14. Психология конфликта. Хрестоматия / Сост. Н.В.Гришина. СПб., 2014. 448 с.
15. Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001.
16. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. К., 2007.
17. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посібник. К.: Кондор, 2009. 384 с.
18. Філоненко М. Психологія спілкування Навчальний посібник / К. : Центр учбової літератури, 2008. 224 с. (<http://www.info-library.com.ua/books-book-163.html>)

Викладач _____ Вітюк Н.Р.