

Силабус курсу:

**ТЕХНІКИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ ДЛЯ
ПІДВИЩЕННЯ ВЛАСНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ**
(вибіркова дисципліна)



**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

Ступінь вищої освіти:	Аспірантура (третій освітньо-науковий рівень)
Спеціальність:	053 «Психологія»
Рік підготовки:	2
Семестр викладання:	весняний
Кількість кредитів ЄКТС:	5
Мова(-и) викладання:	українська
Вид семестрового контролю	залік

Автор курсу та лектор:

д.психол.н., доц., Лосієвська Ольга Геннадіївна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

професорка кафедри психології та соціології

посада

<u>losievska@snu.edu.ua</u>	<u>+38-066-510-38-85</u>	<u>Skype: Olga Losiyevska</u>	<u>Аудиторія за розкладом консультації</u>
електронна адреса	телефон	месенджер	

Викладач практичних занять:*

д.психол.н., доц., Лосієвська Ольга Геннадіївна

професорка кафедри психології та соціології

<u>losievska@snu.edu.ua</u>	<u>+38-066-510-38-85</u>	<u>Skype: Olga Losiyevska</u>	<u>Аудиторія за розкладом консультації</u>
електронна адреса	телефон	месенджер	

* – 1) дані підрозділи вносяться до силабусу в разі, якщо практичні та (або) лабораторні заняття проводить інший викладач, котрий не є автором курсу та лектором; 2) припустимо змінювати назву підрозділу на «**Викладач лабораторних та практичних занять:**», якщо лабораторні та практичні заняття проводить один викладач, котрий не є автором курсу та лектором.

Анотація навчального курсу

Цілі вивчення курсу:

У курсі розглядається поняття soft skills та можливість розвитку компетентностей для підвищення власної ефективності. Розглядаються види компетентностей та їх формування протягом життя. Напрацьовуються техніки ефективних комунікацій щодо формування можливостей власної ефективності.

Результати навчання:

1. Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.
2. Робити фаховий прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.
3. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.
4. Здійснювати аналітичний пошук відповідної до сформульованої проблеми наукової інформації та оцінювати її за критеріями адекватності.
5. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.
6. Пропонувати власні способи вирішення управлінських задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.
7. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника.
8. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.
9. Демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності.

Мета курсу (набуті компетентності)

В наслідок вивчення даного навчального курсу здобувач вищої освіти набуде наступних компетентностей:

1. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.
2. Здатність фахово розробляти та впроваджувати інноваційні методи при вирішенні управлінських задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.
3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків людини.
4. Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел.
5. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну відповідно до запиту.
6. Здатність дотримуватися норм професійної етики при впровадженні сучасних технік розв'язання конфліктів.
7. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1.	Особиста та професійна ефективність	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Сучасні принципи та методи підвищення персональної ефективності, розстановка пріоритетів, навички підвищення рівня мотивації.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
2.	Комунікація. Навички спілкування. Найважливіші компетенції майбутнього. Т-модель професіонала.	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Ознайомлення з універсальними принципами ефективної комунікації. Позиції в спілкуванні. Зміни в комунікаційному етикеті. Гарні манери. Головні елементи ефективної професійної мови (вербальний і невербальний аспект). Мова тіла: гендерний аспект, віковий аспект і т.д. Приховані можливості мови. Зміни в комунікаційному етикеті. Принципи побудови ділового іміджу. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація. Поняття мотивації та мотиву. Планування комунікації (інтуїтивне та логічне мислення). Типові підходи в керуванні часом (постановка пріоритетів). Типи комунікативних бар'єрів.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
3.	Професійні компетентності. Прийняття ефективних рішень.	денна 2/0/2	Розвиток soft skills. Self-management - управління власним життям. Лідерство в умовах змін. Управління змінами. Мистецтво проведення змін. Вплив на інформацію: «media is the message». Технології ефективного комунікацій: Storytelling.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
4.	Еволюція мислення, лідерство. Дизайн мислення	денна 2/0/2	Рівні лідерства: персональне лідерство, міжособистісне лідерство. (І. Адізес, С. Кові тощо). Персональне лідерство: впевненість в собі, самооцінка, особистісний ріст.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
5.	Поняття конфлікту. Методи аналізу та вирішення конфліктів	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Предмет конфлікту. Глибинні причини виникнення й розвитку конфліктної взаємодії. Конфлікт як ресурс. Універсальні та специфічні методи конфліктологічних досліджень.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
6.	Використання психодіагностичних методів у попередженні конфліктів	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Психодіагностичні методи. Специфічні форми соціальної взаємодії як модель конфлікту. Діагностичні опитувальники. Використання проєктивних методів у попередженні конфліктів. Методи наукових досліджень у конфліктології. Функції конфліктології в суспільстві.	Участь в обговоренні Індивідуальні завдання
7.	Зародження конфліктів та шляхи їх подолання. Місце конфліктів у спілкуванні. Міжособистісне спілкування. Стосунки конфліктуючих сторін.	денна 2/0/2 заочна 1/0/1	Шляхи розв'язання конфліктних ситуацій: а) попередження конфлікту; б) управління конфліктом; в) прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях; г) розв'язання конфлікту. Розв'язання конфлікту на основі його сутності та змісту. Розв'язання конфлікту з урахуванням його цілей. Розв'язання	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
8.	Соціальний інтелект як здатність людини до пізнання поведінки інших людей. Емоційна компетентність: складові продуктивної взаємодії	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	конфлікту з урахуванням його функцій. Засоби комунікації для перенесення фокусу на взаємовигідні рішення у конфлікті. Структура та етапи процесу медіації. Необхідні комунікаційні навички. (робота з запитаннями, позитивна мова, віддзеркалювання, рефреймінг, тест на реальність, перефразування та ін.). Техніки, що допомагають сторонам перенести фокус уваги зі своїх позицій на взаємно прийнятні для всіх сторін рішення. Толерантна поведінка. Планування комунікації (інтуїтивне та логічне мислення). Соціальний інтелект як здатність людини до пізнання поведінки інших людей. Професійна поведінка (адаптивність). Активна та пасивна толерантність. Розуміння та управління емоціями. Когнітивна гнучкість. Розуміння природи конфліктів та алгоритмів вирішення конфліктних ситуацій в професійному середовищі. Комунікація та емоційний контекст в полі раціональних рішень. Ефективна комунікація. Еволюція мислення.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
9.	Медіація. Сучасні моделі медіації. Техніки розв'язання конфліктів.	денна 2/0/2 заочна 0,5/0/0,5	Структура та етапи процесу медіації. Технологія компромісної домовленості, яка визначає проведення переговорів за участю обох сторін, водночас основна увага приділяється ухваленню компромісних рішень. Технологія човникової дипломатії, яка проявляється в розділенні конфліктуючих сторін та постійному курсуванні між ними, погоджуючи різні аспекти угоди, у результаті яких звичайно досягається компроміс. Технологія тиску на одного з опонентів, яка забезпечує присвячування більше часу роботі з одним з учасників, в бесідах з яким доводиться помилковість його позиції, що схиляє його на поступки. Технологія директивної дії, яка передбачає акцентування на слабких моментах у позиціях опонентів, помилковості їх дій стосовно один одного. Готовність до змін. Вплив світогляду на ефективність професійної діяльності. Знання, цінності, переконання як основні компоненти світогляду. Теорія поколінь VXYZ. Виконання поточних задач, проектів та календарних подій з урахуванням теорії поколінь.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
10.	Переговори за інтересами як техніка розв'язання конфліктів	денна 2/0/2	Прийоми комунікації. Важливі для розв'язання конфліктів основи психології та соціології. Завдання і саморозуміння поведінка під час переговорів за інтересами, особлива оцінка, повага і внутрішнє ставлення.. Переговори за	

№	Тема	Години (Л/ЛБ/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			інтересами в освіті. Переговори за інтересами в управлінській діяльності. Допомога сторонам у переході від з'ясування позицій до переговорів.	
11.	Публічний виступ. Представлення інтересів сторін у процесі переговорів	денна 2/0/2	Етапи підготовки і проведення публічного виступу. Установлення контакту з аудиторією. Поза, жести, міміка оратора. Аналіз промови оратора. Типи ораторів. Доповідь і промова як жанри ділового спілкування. Подолання розбіжностей (скорочення розриву між позиціями). Заохочення сторін до вироблення варіантів та рішень для виходу з конфлікту. Управління очікуваннями. Робота з візуалізацією. Управління часом. Аналіз, узагальнення підсумування інформації, отриманої в ході процесу.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання
	Загальна кількість аудиторних занять	денна 22/0/22 Заочна 4/0/4		

Рекомендована література

1. Андріянова Ю. В. Конфлікт як явище управлінської діяльності / Ю. В. Андріянова // Державне управління та місцеве самоврядування : зб. наук. праць. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2012. – №3(14). – С. 183–192.
2. Білосорочка С. І. Шляхи попередження та виходу з конфліктів в органах влади / С. І. Білосорочка // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Харків. регіон. ін-т держ. упр. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2012. – № 2(42). – С. 372–380.
3. Берлач А. І. Конфліктологія : навч. посіб. для дистанційного навчання / А. І. Берлач, В. В. Кондрюкова. – К. : Університет «Україна», 2007. – 204 с.
4. Белей М. Д. Основи діагностичної психології / М. Д. Белей, Л. Д. Тодорів. – Івано-Франківськ: Тіповіт, 2008. – 296 с.
5. Бондаренко-Зелінська Н. Л. Запровадження альтернативних способів врегулювання спорів: європейський досвід для України [Текст] / Н. Л. Бондаренко-Зелінська // Приватне право і підприємництво. – 2009. – Вип. 8. – С. 167–168.
6. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. – К. : Знання, 2013. – 210 с.
7. Васильчак С.В. Медіація як один із методів цивілізованого вирішення корпоративних конфліктів / С.В. Васильчак // Науковий вісник Національного лісотехнічного університету України. – 2016. – Вип. 20.14. – С. 133-137.
8. Гарькавець С.О. Соціальні конфлікти: Словник довідник / С. О. Гарькавець. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. – 120 с.
9. Гарькавець С. О. Соціально-нормативний конформізм особистості у психологічному вимірі: [монографія] / С. О. Гарькавець. – Луганськ: вид-во «Ноулідж», 2010. – 343 с.
10. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / А. М. Гірник. – К.: Києво-Могилян. акад., 2010. –222 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo_konfliktah.
11. Грень Н. М. Медіація як новітнє соціальне явище / Н. М. Грень // Митна справа. – 2014. – № 5(2.2). – С. 201–205.
12. Гусейнова Р. З. Перспективи розвитку медіації в Україні / Р. З. Гусейнова / [електронний ресурс]. – режимдоступу: <http://yur-gazeta.com/publications/actual/perspektivi-rozvitku-mediaciyi-v-ukrayini.html>.

13. Дендорфер Р. Медиация в Германии : структура, особенности и современное состояние / Р. Дендорфер // Коммерческая медиация: теория и практика : сбор. статей ; под. ред. С. К. Загайновой, В. О. Аболонина. – М. : Инфотропик Медиа, 2012. – С. 1–27.
14. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
15. Єрьоменко Г.і. Медиация як спосіб вирішення суперечок / Г. Єрьоменко [електронний ресурс]. – режим доступу: <http://innovations.com.ua/ua/interview/13281/temp>
16. Жмай О. В. Формування емоційного інтелекту як необхідна складова процесу розвитку soft skills [Електронний ресурс] / О. В. Жмай // Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління. — 2018. — Т. 17. — № 2 (39). — Режим доступу : <http://rinek.onu.edu.ua/article/view/144919>
17. Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків». – Електронний ресурс. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2866-15>
18. Землянська В. Вивчення досвіду Польщі у сфері медіації / В. Землянська // Право України : загальнодержавне наук.-практ. період. юридичне видання. – Київ, 2004. – №3. – С. 137.
19. Йоган Гальтунг. Трансформація конфлікту мирними засобами. Трансценд метод. – Діалог різноманітностей, № 12 (50), грудень 1999. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://empedu.org.ua/content/transformatiya-konfliktu-mirnimi-zasobami>.
20. Кэрролл Э. Международная медиация – искусство деловой дипломатии / Э. Кэрролл, К. Мэки. – М. : Из-во ООО “Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования”, 2012. – 264 с.
21. Карамушка Л. М. Управлінські конфлікти: Словник-довідник термінів з конфліктології. – Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995. – 285–287 с.
22. Лепіхова Л. А. Соціально-психологічна компетентність як передумова успішної самореалізації особистості / Л. А. Лепіхова // Наукові студії з соціальної та політичної психології. зб. статей. – Вип. 6(9). – К. : Міленіум, 2002. – С. 57-71.
23. Мемель Ф.Й. Ведення переговорів / Ф.Й. Мемель // Прозорість і ефективність судової системи України: матеріали для підготовки медіаторів із кола посадовців, які займають керівні посади в органах виконавчої та судової влади у рамках реалізації спільної програми Європейського Союзу та Ради Європи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 10-15 жовтня 2010). – 26 с.
24. Огречук Г. О. Визначення медіації в правовій доктрині та законодавстві / Г. О. Огречук // Порівняльно-аналітичне право. – К., 2014. – № 6 – С. 96–99.
25. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів/ В. С. Орлянський; Мін-во освіти і науки України, Запорізький нац. техн. ун-т. –К.: Центр учбової літератури, 2007. – 159 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://pidruchniki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya>.
26. Пірен М.І. Конфліктологія. Підручник. / М.І. Пірен. - К.: МАУП, 2007. 360 с
27. Розвиток медіації в Україні. Польсько-українська співпраця: Збірник статей / Наук. редактор Войтюк І.А. – Київ: Арт-Бюро, 2004, – 228 с.
28. Розенберг М. Язык жизни – ненасильственное общение / М. Розенберг. – М. : София, 2009. – 169 с.
29. Спілкуємося й діємо: Навч.-метод. посіб. / Ж. В. Савич, О. В. Безпалько. – К.: Наш час, 2006. – С. 35–37. Режим доступу: <http://romny-mcss.edukit.sumy.ua/Files/downloads/Talk-and-act.pdf>
30. Франс ван Арем. Медиация в Нидерландах: [Текст] // Прозорість і ефективність судової системи України: матеріали для підготовки медіаторів із кола суддів Верховного Суду України, Вищих спеціалізованих суддів та представників вищих навчальних закладів у рамках реалізації спільної програми Європейського Союзу та Ради Європи. (м. Київ 20-25 березня).– 2011. – С. 33.
31. Moore C.W. The Mediator Process. – San Francisco, London: Jossey-Bass, 1986. – 145 p.
32. Susan S. Raines, Sunil Kumar Pokhrel, Jean Poitras. Mediation as a Profession: Challenges That Professional Mediators Face // Conflict Resolution Quarterly 31, no. 1 (2013). – p. 79–97
33. Strasser F., Randolph P. Mediation. A Psychological Insight into Conflict Resolution / F. Strasser, P. Randolph. – London: Continuum, 2004. – 196 p.
34. Fisher R. Ury W. Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving in. [Text]/ R. Fisher. – Houghton Mifflin Harcourt, 1991.– 200 p.

Методичне забезпечення

1. Методичні вказівки до виконання контрольної роботи з дисципліни "Техніки розв'язання конфліктів для підвищення власної ефективності" (для бакалаврів) / Укл.: О. Г. Лосієвська. – Северодонецьк: Вид-во Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2022. – 31 с.
2. НМКД дисципліни на сторінці електронного кампусу.

Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання здобувач може отримати визначену кількість балів:

Інструменти та завдання	Кількість балів
Участь в обговоренні	11 (по 1 бали за ЛК)
Практичні заняття	44 (по 4 бали за ПК)
Індивідуальні завдання (контрольні роботи, реферати тощо)	5
Підсумковий екзаменаційний (заліковий) тест	40
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика курсу

Плагіат та академічна доброчесність:

Під час виконання практичних і самостійних завдань здобувачі вищої освіти мають дотримуватися політики академічної доброчесності. Запозичення (використання ідей, розробок, тверджень, статистичних або експериментальних відомостей інших авторів) повинні бути оформлені відповідними посиланнями на першоджерела. Списування або копіювання є категорично забороненими. Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаково для всіх здобувачів. Здобувачі вищої освіти самостійно виконують навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей).

Перезарахування кредитів, Здобувач вищої освіти може пройти певні онлайн-курси, які пов'язані з

отриманих у неформальній освіті: темами дисципліни, на онлайн-платформах. При поданні документу про проходження курсу студенту можуть бути перезараховані певні теми курсу та нараховані бали за завдання.

Завдання і заняття: Усі завдання, передбачені програмою курсу мають бути виконані своєчасно і оцінені в спосіб, зазначений вище. Аудиторні заняття мають відвідуватись регулярно. Пропущені заняття (з будь-яких причин) мають бути відпрацьовані з отриманням відповідної оцінки не пізніше останнього тижня поточного семестру. В разі поважної причини (хвороба, академічна мобільність тощо) терміни можуть бути збільшені за письмовим дозволом декана.

Поведінка в аудиторії: На заняття здобувачі вищої освіти вчасно приходять до аудиторії відповідно до діючого розкладу та обов'язково мають дотримуватися вимог техніки безпеки.

Під час занять здобувачі вищої освіти:

- дотримуються етичних правил поведіння;
- знаходяться на своєму навчальному місці;
- не заважають викладачу проводити заняття та іншим студентам навчатися.

Під час контролю знань здобувачі вищої освіти:

- є підготовленими відповідно до вимог даного курсу;
- розраховують тільки на власні знання (не шукають інші джерела інформації або «допомоги» інших осіб);
- не заважають іншим;
- виконують усі вимоги викладачів щодо проведення контрольних заходів.