

Силабус курсу:



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

## Психологія управління та конфліктологія

<b>Ступінь вищої освіти:</b>	Бакалавр
<b>Спеціальність:</b>	053 «Психологія» (Практична психологія)
<b>Рік підготовки:</b>	1
<b>Семестр викладання:</b>	весінній
<b>Кількість кредитів ЄКТС:</b>	5.0
<b>Мова(-и) викладання:</b>	українська
<b>Вид семестрового контролю</b>	Залік

**Автор курсу та лектор:**

Побокіна Галина Миколаївна

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

старший викладач кафедри практичної психології та соціальної роботи

посада

galina0189@ukr.net	+38-066-923-16-16	Viber за номером телефону	за розкладом
електронна адреса	телефон	месенджер	консультації

### Анотація навчального курсу

**Цілі вивчення курсу:**

**Метою лекційних занять** за дисципліною є розкриття сучасних наукових концепцій, понять, методів і технологій діагностики психологічних особливостей управління; психологія конфліктних процесів, засобів їх вирішення та профілактики; одержання знань та навичок консультаційних та психокорекційних методів вирішення конфліктних ситуацій в колективі; забезпечення майбутнім спеціалістам достатнього рівня знань для розробки програми профілактики конфліктів в робочому колективі; формування та управління грамотного управління персоналом

**Метою самостійної роботи** за дисципліною є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача; розвиток творчих здібностей та активізація розумової діяльності студентів; формування в студентів потреби безперервного самостійного поповнення знань; розвиток морально-вольових зусиль; поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

**Результати навчання:**

**Знання:** Психологічні особливості управління персоналом; теорії керівництва і лідерства у трудовому колективі; основи психології управління трудовим колективом; соціально-психологічні аспекти управління службовими колективами; форми і технології управлінської діяльності керівника; практику делегування керівником повноважень і типові помилки керівника; причини виникнення конфліктів в трудовому колективі, їх функції та способи вирішення; причини конфліктів в ланці «керівник-підлеглий».

**Вміння:** Здійснювати міжособистісне спілкування в службі управління; планувати формування та управління професійною командою; налагоджувати

психологічний клімат в колективі; працювати з проблемами мобінгу та харасменту в трудових колективах; навчати переговорам в управлінській діяльності керівника; діагностувати умови та визначати рекомендації щодо попередження конфліктів «по вертикалі»; складати та впроваджувати заходи щодо вирішення конфліктів між керівником і підлеглим

**Передумови до початку вивчення:** Для засвоєння дисципліни повинні бути знання з: «Загальна психологія», «Психологія особистості», «Психодіагностика».

### **Мета курсу (набуті компетентності)**

**Мета викладання дисципліни** полягає у оволодінні знаннями та вміннями що застосовують у напрямках у психології та які використовуються в якості єдиного методу вивчення психіки спостереження суб'єкта за змістом і актами власної свідомості.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК3. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК4. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

ЗК5. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК6. Здатність приймати обгрунтовані рішення.

ЗК7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК8. Навички міжособистісної взаємодії,

ЗК9 Здатність працювати в команді.

СК1. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології

СК2. Здатність до ретроспективного аналізу вітчизняного та зарубіжного досвіду розуміння природи виникнення, функціонування та розвитку психічних явищ.

СК3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.

СК4. Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел

СК6. Здатність самостійно планувати, організовувати та здійснювати психологічне дослідження

СК7. Здатність аналізувати та систематизувати одержані результати, формулювати аргументовані висновки та рекомендації

СК11. Здатність дотримуватися норм професійної етики

СК12. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку

Що забезпечується досягненням наступних програмних результатів навчання:

ПР1. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання

ПР3. Здійснювати пошук інформації з різних джерел, у т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань

ПР4. Обгрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки за результатами власних досліджень і аналізу літературних джерел.

ПР9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання

ПР10. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника

ПР11. Складати та реалізовувати план консультативного процесу з урахуванням специфіки запиту та індивідуальних особливостей клієнта, забезпечувати ефективність власних дій

ПР13. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності. ПР14. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

ПР15. Відповідально ставитися до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку

ПР17. Демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності

### Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1.	<b>Наука психологія, Психологія управління, психологія управління людиноповедінкою Професіограма менеджера.</b>	4/2	Сутність терміну психологія. Складові напрями її формування загальної психології. Методологічні прийоми дисципліни. Предмет психології управління. Соціально-психологічний підхід. Суб'єкт-об'єктний підхід. Поняття «менеджмент». Психологія менеджменту. Психологічні чинників діяльності організацій. Визначення поняття «менеджер». Компоненти психологічної культури менеджера. Якість менеджера, як впливають на управлінську діяльність. Якість менеджера. Різниця між менеджером та лідером.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
2.	<b>Психологія управління та конфліктологія: Концептуальні засади. Психологічні теорії особистості у контексті управлінської діяльності.</b>	4/2	Психосоціальні тенденції сучасного розвитку організацій. Методологічні засади психології управління. Завданням психології управління. Міждисциплінарний характер психолого-управлінського знання. Еволюція психолого-управлінської думки: теоретичний аналіз. Школи менеджменту їх засновники. Людський чинник і модель організаційного менеджменту. Психоаналіз З. Фрейда, К. Юнга: вплив психологічних чинників на	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			управлінську діяльність. Поняття психоаналіз. Індивідуальна психологія(А.Адлер, Дж. Келлі, К. Хорні). Трансперсональна психологія(А. Маслоу, Ф. Герцберг, Д. Мак-Клелланд). Класифікації потреб особистості (теорія А. Маслоу). Підходи до осмислення людської природи.	
3.	<b>Психічне здоров'я в системі управління людськими ресурсами</b>	2/2	Психічне здоров'я як чинник ефективної діяльності. Поняття і концепція авторитарна особистість. Психологічне здоров'я у контексті теорії потреб А. Маслоу. Стрес та його вплив на працездатність. Формула стресу. Типи особистості. Самоменеджмент психічного здоров'я. Самоменеджмент психічного здоров'я. Удосконалення стилю організаційної поведінки. Поняття та види самооцінки. Уміння запобігати стресу.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
4.	<b>Історія виникнення конфліктології та еволюція поглядів. Дослідження управлінських моделей</b>	4/2	Становлення конфліктологічних ідей і поглядів до виникнення конфліктології як самостійної науки. Проблема конфлікту в середньовічній філософії і у філософії епохи відродження. Проблема конфлікту у філософії Нового часу. Проблема конфлікту в класичній німецькій філософії. Особливості розвитку теорії конфлікту в марксистській філософії. Загальна характеристика соціально історичним і теоретичним передумовам виникнення конфліктології. Учені, з іменами яких пов'язане становлення конфліктології як самостійної дисципліни. Особливості американської моделі управління. Особливості японської моделі управління. Особливості європейської моделі управління.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
5.	<b>Конфліктологія: наука і</b>	4/2	Поняття конфліктологія як	Презентації в

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
	<b>мистецтво. Сутність і структура конфлікту.</b>		наука. Предмет, принципи, мета конфліктології. Основні завдання. Методи дослідження у конфліктології. Класифікація методів(метод емпіричного дослідження, метод моделювання). Сутність поняття конфлікт. Передумови виникнення конфлікту. Головні ознаки конфлікту. Конфлікти у вищих навчальних закладах. Класифікація конфліктів. Структура конфлікту. Об'єктивні складові конфлікту. Види об'єктів конфлікту. Суб'єктивні складові конфлікту.	PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
6.	<b>Класифікація конфліктів. Змістовий та структурно-функціональний аналіз конфлікту.</b>	4/2	Класифікація конфліктів. Внутрішньоособисті конфлікти. Міжособисті конфлікти. Міжгрупові конфлікти. Проблема розуміння конфлікту як соціального явища й обґрунтування його ролі в соціогенезі, визначення детермінант конфліктної поведінки. Універсальна понятійна схема опису конфліктів. Аспекти визначення меж конфлікту. Ситуаційний підхід. Онтологічний підхід у дослідженні конфліктної поведінки. Функції конфлікту.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
7.	<b>Методи та форми керування конфліктами. Прогнозування та попередження конфліктів. Психологічна просвіта.</b>	4/2	Технології врегулювання конфліктів. Групи вирішення конфліктів. Переговори і стилі їх проведення. Етапи переговорів. Стилі ведення переговорів. Консенсусні технології вирішення конфліктів. Поняття консенсус. У чому полягають посередницькі ролі. Конфліктний медіаторинг. Стадії медіаторинга. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів. Первинна і вторинна профілактика конфліктів. Основні задачі превентивної роботи. Рекомендації з	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			безконфліктного спілкування. Конфліктогени спілкування, їх види та особливості. Типи конфліктогенів. Психологічні перетворення типових конфліктогенів. Культура спілкування й поведінки як психологічний чинник психопрофілактики конфліктів. Психологічний зміст невербальних прийомів.	
8.	<b>Психологія трудового колективу.</b>	2/2	Організаційні особливості структури трудового колективу. Формальні групи в організації. Неформальні групи. Соціометрична анкета. Структура неформальних груп в організації. Соціально-психологічний клімат в організації. Груповий потенціал: пошук синергії. Роль керівника у становленні колективу.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
9.	<b>Профілактика конфліктів в організаціях. Феноменологія стилів керівництва та лідерства.</b>	4/2	Конфлікт в організаціях і його специфіка. Сутність, підходи і напрямки профілактики конфліктів в організаціях. Профілактика конфліктів через стратегію управління персоналом. Управлінські методи з метою запобігання конфліктів. Керівник у конфліктній ситуації. Стили керівництва. Лідерство в управлінні.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
10.	<b>Поняття «маніпуляція» в управлінні та види маніпуляції.</b>	2/2	Поняття «маніпуляція». Види маніпуляції. Як захиститися від маніпуляцій.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
11.	<b>Психологія ділового спілкування.</b>	2/2	Ефективна комунікація – основа успіху уділовому спілкуванні. Аспекти комунікативної компетентності фахівця. Індивідуальна комунікація. Правила побудови ефективних комунікацій. Розвиток навичок слухання. . Інтерактивний рівень спілкування. Фази розвитку	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			міжособистісного контакту. Перцептивний рівень спілкування.	
12.	<b>Сфери розгортання конфліктів.</b>	2/2	Рольові конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти. Конфлікти культур і духовних цінностей. Юридичний конфлікт. Економічний конфлікт.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
13.	<b>Вирішення конфлікту.</b>	2/2	Форми завершення конфліктів. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів. Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.
14.	<b>Медіація як спосіб врегулювання конфліктів.</b>	2/2	Поняття медіація. Принципи медіації. В яких випадках потрібна медіація. Функції медіаторів. Тактика дії медіатора. Стадії медіації.	Презентації в PowerPoint. Ділові ігри. Практичні вправи. Аналіз ситуацій. Тести. Індивідуальні завдання.

### Рекомендована література

#### Основна література:

1. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. для практичних та семінарських занять / А.В. Слободянюк, Н.О. Андрущенко. – Вінниця : ВНТУ, 2010. – 120 с.
2. Дудкевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління / Т.В. Дудкевич. – К. : ЦНЛ, 2005. – 456с.
3. Кулініч І. О. Психологія управління : навч. посіб. / І. О. Кулініч. – К. : Знання, 2008. – 292 с.
4. Нагаєв В.М. Конфліктологія : курс лекцій / В.М. Нагаєв. – К. : ЦНЛ, 2004. – 198 с.
5. Фесенко Г.Г. Психологія управління та конфліктологія : конспект лекцій / Г.Г. Фесенко // Харк. нац. унів. гос. ім. О.М. Бектова. – Х. : ХНУМТ, 2013. – 132 с.
6. Хомаківський Е. І. Психологія управління : підручник, 5 – те вид. перероб. та доп. / Є.І. Хомаківський, Т.П. Грабар. – К. : Центр учбової літератури, 2016. – 492 с.
7. Москаленко В.В. Соціальна психологія спілкування : підручник / В.В. Москаленко. – К. : Цент учбової літератури, 2008. – 688 с.
8. Скібіцька Л.І. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
9. Свидрук І.І. Психологія управління та конфліктологія : підручник / І.І. Свидрук, Ю.Б. Миронов. - Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. - 320 с.



10. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник для вузів / Т.В. Дуткевич . – Київ : Центр навчальної літератури, 2005 . – 456 с. : іл. - Бібліогр.: с.442-447 (85 назв) .

### Інформаційні ресурси.

1. Національна бібліотека ім. В. Вернадського [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://nbuv.gov.ua/>.
2. Система дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodle.snu.edu.ua/>
3. Сайт №2 системи дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodlesti.snu.edu.ua/>

### Методичне забезпечення

1. Ходаківський Є. І. Психологія управління. 5-ге вид. перероб. та доп.[текст] Підручник. / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар.– К.: Центр учбової літератури, 2016. – 492 с.
2. Орлянський В.С. О - 66 Конфліктологія. Навчальний посібник / В.С. Орлянський. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 160 с.
3. Свидрук І.І. Психологія управління та конфліктологія Підручник. / І.І. Свидрук, Ю.Б. Миронов - Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. - 320 с.

### Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами	60	20
Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем	-	30
Індивідуальна робота	20	30
Залік (тест)	20	20
<b>Разом</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Шкала оцінювання студентів

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:* Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату. До основних вимог за курсом віднесено - посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації. Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаково для всіх здобувачів засобами:– за допомогою програмного забезпечення Unichesk і засобів системи MOODLE; за Internet-джерелами – за допомогою програми Antiplagiarism.net.
- Завдання і заняття:* Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час консультації викладача. Здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання.
- Поведінка в аудиторії:* Курс передбачає індивідуальну та групову роботу. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.