

Силабус курсу:



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

## Психологія управління та конфліктологія (вибіркова)

|                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| <i>Ступінь вищої освіти:</i>     | Бакалавр               |
| <i>Спеціальність:</i>            | 231 «Соціальна робота» |
| <i>Рік підготовки:</i>           | 2                      |
| <i>Семестр викладання:</i>       | весняний               |
| <i>Кількість кредитів ЄКТС:</i>  | 5.0                    |
| <i>Мова(-и) викладання:</i>      | українська             |
| <i>Вид семестрового контролю</i> | Залік                  |

### Автор курсу та лектор:

к. психол. наук, доцент Побокіна Галина Миколаївна

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

доцент кафедри практичної психології та соціальної роботи

посада

[pobokina@snu.edu.ua](mailto:pobokina@snu.edu.ua)

+38-066-923-16-16

+38-066-923-16-16  
Viber, телеграм

аудиторія за розкладом

електронна адреса

телефон

месенджер

консультації

### Анотація навчального курсу

#### Цілі вивчення курсу:

**Метою лекційних занять** за дисципліною є формування системи наукових знань в галузі теорії та практики соціального конфлікту; набуття навичок прагматичного аналізу, конструктивного вирішення та попередження конфліктів у соціальних та професійних практиках; формування компетентності в галузі управління конфліктами та самокореляції.

**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:** визначення та характеристики різних видів та форм конфліктів; методи прогнозування конфліктів; об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення соціальних конфліктів; особливості та специфіку динаміки соціальних конфліктів в різних сферах людської життєдіяльності, складові конфліктів та засобів її визначення; засоби регуляції та профілактики конфліктів; конфліктогенів спілкування та їх ролі у виникненні та прогнозуванні конфліктогенності особистості; технології вирішення конфліктів; стратегії і тактику врегулювання конфліктів.

**Вміння:** проводити психологічний аналіз та кваліфікувати конфлікт; Визначати та здійснювати психологічні заходи щодо психодіагностики та прогнозування конфліктів у групах, колективах та організаціях; Прогнозувати конфліктний «потенціал» особистості щодо ескалації конфліктів; Кваліфікувати конфліктну

поведінку людей; Вчасно регулювати конфліктні ситуації та управляти конфліктами в групах та колективах; застосовувати індивідуально сприятливі психологічні прийоми регулювання конфліктів у групах та колективах (типу позитивного маніпулювання, відволікання та переключення уваги, зміни на позитивне мотивації працівника та ін.); Застосувати психологічні методи та техніки подолання та вирішення (вичерпування) конфліктів (типу посередництва, переговорів, картографії тощо).

**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 уміннями 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:

ЗК3.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 4.Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 5.Здатність планувати та управляти часом.

ЗК 6.Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 9.Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 10.Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 11.Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 12.Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК 14.Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків

СК 4.Здатність до аналізу соціально-психологічних явищ, процесів становлення, розвитку та соціалізації особистості, розвитку соціальної групи та громади.

СК 9.Здатність оцінювати соціальні проблеми, потреби, особливості та ресурси клієнтів.

СК 10.Здатність розробляти шляхи подолання соціальних проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення.

СК 11.Здатність до надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових відмінностей, гендерних, етнічних та інших особливостей.

СК 13.Здатність до розробки і реалізації соціальних проєктів і програм.

Що забезпечується досягненням наступних програмних результатів навчання:

ПРН1.Здійснювати пошук, аналіз і синтез інформації з різних джерел для розв'язування професійних і встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між соціальними подіями та явищами.

ПРН5.Теоретично аргументувати шляхи подолання проблем та складних життєвих обставин, обирати ефективні методи їх вирішення, передбачати наслідки.

ПРН11.Використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, попередження соціальних ризиків та складних життєвих обставин.

ПРН19.Виявляти сильні сторони та залучати особистісні ресурси клієнтів, ресурси соціальної групи і громади для розв'язання їх проблем, виходу із складних життєвих обставин.

## Структура курсу

| №  | Тема   | Години (Л/ПЗ)                   | Стислий зміст   | Інструменти і завдання   |
|----|--|---------------------------------|---|--|
| 1. | Наука психологія, Психологія управління, психологія управління людиноповедінкою Професіограма менеджера.   | денне 2/0/2<br>заочна 0,2/0/0,2 | 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 чинники в діяльності організацій. Визначення поняття «менеджер». Компоненти психологічної культури менеджера. Якості менеджера, які впливають на управлінську діяльність. Якості менеджера. Різниця між менеджером та лідером.  | Аналіз ситуацій.<br>Практичні вправи.<br>Індивідуальні завдання.<br>Опитування |
| 2. | Психологія управління та конфліктологія: Концептуальні засади. Психологічні теорії особистості у контексті управлінської діяльності.                 | денне 2/0/2<br>заочна 0,2/0/0,2 | 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 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.  | Аналіз ситуацій.<br>Практичні вправи.<br>Індивідуальні завдання.<br>Опитування |
| 3. | Конфліктологія: наука і мистецтво. Сутність і структура конфлікту. Класифікація конфліктів. Змістовий та структурно-функціональний аналіз конфлікту. | денне 2/0/2<br>заочна 0,2/0/0,2 | Поняття конфліктологія як 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'єктивних конфлікту. Суб'єктивні складові конфлікту. 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. | Аналіз ситуацій.<br>Практичні вправи.<br>Індивідуальні завдання.<br>Опитування |
| 4. | Методи та форми керування конфліктами. Прогнозування та попередження конфліктів. Психологічна просвіта.  | денне 2/0/2<br>заочна 0,5/0/0,5 | 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 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   | Аналіз ситуацій.<br>Практичні вправи.<br>Індивідуальні завдання.<br>Опитування |
| 5. | Психологія трудового колективу.  | денне 2/0/2<br>заочна 0,2/0/0,2 | Організаційні особливості структури трудового колективу. Формальні групи в організації. Неформальні групи. Соціометрична анкета. Структура неформальних груп в організації. Соціально-психологічний клімат в  | Аналіз ситуацій.<br>Практичні вправи.  |

| №  | Тема   | Години (Л/ПЗ)                     | Стислий зміст  | Інструменти і завдання  |
|----|--|-----------------------------------|--|---|
|    | Профілактика конфліктів в організаціях. Феноменологія стилів керівництва та лідерства.         |                                   | організації. Груповий потенціал: пошук синергії. Роль керівника у становленні колективу. 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  | Індивідуальні завдання. Опитування                                    |
| 6. | Поняття «маніпуляція» в управлінні та види маніпуляції. Психологія ділового спілкування.       | денне 2/0/2<br>заочна 0,2/0/0,2   | Поняття «маніпуляція». Види маніпуляції. Як захиститися від маніпуляцій. Ефективна комунікація – основа успіху у діловому спілкуванні. Аспекти комунікативної компетентності фахівця. Індивідуальна комунікація. Правила побудови ефективних комунікацій. Розвиток навичок слухання. Інтерактивний рівень спілкування. Фази розвитку міжособистісного контакту. Перцептивний рівень спілкування.   | Аналіз ситуацій. Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування |
| 7. | Сфери розгортання конфліктів. Вирішення конфлікту. Медіація як спосіб врегулювання конфліктів. | денне 2/0/2<br>заочна 0,5/0/0,5   | Рольові конфлікти. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти. Конфлікти культур і духовних цінностей. Юридичний конфлікт. Економічний конфлікт. Форми завершення конфліктів. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів. Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів. Поняття медіація. Принципи медіації. В яких випадках потрібна медіація. Функції медіаторів. Тактика дії медіатора. Стадії медіації. | Аналіз ситуацій. Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування |
| 8. | Загальна кількість аудиторних годин:   | денне 14/0/14<br><br>заочне 2/0/2 |  |   |

### Рекомендована література

1. Жавнерчик О.В. Психологія управління: Конспект лекцій. Одеса: ОДЕКУ, 2020. 161с.
2. Постоян Т. Г. Психологія управління : навч. посібн. Одеса : Університет Ушинського, 2020. 195 с.
3. Бакаленко О. А. Психологія управління : навч. посіб. – Харків : ХНУРЕ, 2020. – 120 с
4. Старовойтенко Н. В. Психологія управління: навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни [Електронний ресурс] / авт.-упор. : Н. В. Старовойтенко, В. І. Осипенко, І. А. Чемерис, Л. І. Білик, С. І. Ключка ; М-во освіти і науки України, ЧДТУ. – Черкаси : ЧДТУ, – 2020. – 300 с.
5. Кокур О.М., Агаєв Н.А., Пішко І.О., Лозінська Н.С. Основи психологічних знань про психічні розлади. Методичний посібник. К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2018. 310 с.
6. Соціально-психологічні основи розвитку антиципації особистості : [монографія] / В.Ю. Завацький. – Северодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – 292 с.
7. Психологічні основи розвитку особистості : монографія / Н.Є. Завацька, Ю.А. Завацький та ін. / За заг. ред. В.В. Бочелюка. – Запоріжжя: Просвіта, 2019. – Т.6. – 416 с.
8. Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості : монографія / Н.Є. Завацька, Ю.А. Завацький та ін. / За заг. ред. С.Б. Кузікової, С.Д. Максименка. – Суми: СумДПУ ім. А.С. Макаренка, 2019. – Т.6. – 540 с.
9. Психологічні основи розвитку особистості : монографія / Н.Є. Завацька, Ю.А. Завацький та ін. / За заг. ред. В.В. Бочелюка. – Запоріжжя: Просвіта, 2020. – Т.7. – 420 с.
10. Бібліотека психологічної літератури: <http://psylib.kiev.ua/>
11. Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>

12. Психологічна бібліотека Псі-фактор: <http://psyfactor.org>

13. <http://www.nbu.gov.ua/>-Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського

### Методичне забезпечення

1. Організація та управління соціальним закладом : навчально-методичний посібник / А.І. Горобець, О.О. Блискун, Н.Є. Завацька. – Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. – 81 с.

2. Попередження та врегулювання ускладнень в соціальних і трудових відносинах: навчально-методичний посібник / А.І. Горобець, О.О. Блискун, Н.Є. Завацька. – Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. – 79 с.

3. Психологія соціальної роботи : навчально-методичний посібник / Є.В. Каширіна, Н.Є. Завацька. – Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. – 92 с.

4. Психологія управління та конфліктологія : навчально-методичний посібник / Г.М. Побокіна, Н.Є. Завацька. – Сєверодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. – 88 с.

### Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

| Інструменти та завдання   | Кількість балів                     |
|---|-------------------------------------|
| Участь в обговоренні  | 10 (по 1,43 балів за 1 ЛК)          |
| Практичні заняття   | 28 (7 практичних по 4 бали за 1 ПК) |
| Самостійна робота (контрольні роботи, реферати, есе, презентації, опрацювання наукової літератури тощо) | 32                                  |
| Підсумковий екзаменаційний (заліковий) тест   | 30                                  |
| <b>Разом</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

|   |  |
|---|--|
| <i>Плагіат та академічна доброчесність:</i>                       | Під час виконання завдань здобувач має дотримуватись 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).                         |
| <i>Перезарахування кредитів, отриманих у неформальній освіті:</i> | Здобувач вищої освіти може пройти певні онлайн-курси, які пов'язані з темами дисципліни, на онлайн-платформах. При поданні документу про проходження курсу студенту можуть бути перезараховані певні теми курсу та нараховані бали за завдання.  |
| <i>Завдання і заняття:</i>  | 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.   |
| <i>Поведінка в аудиторії:</i>                                     | На заняття здобувачі вищої освіти вчасно приходять до аудиторії відповідно до діючого розкладу та обов'язково мають дотримуватися вимог техніки безпеки.<br>Під час занять здобувачі вищої освіти:<br>- дотримуються етичних правил поведіння;<br>- знаходяться на своєму навчальному місці;<br>- не заважають викладачу проводити заняття та іншим здобувачам навчатися.<br>Під час контролю знань здобувачі вищої освіти:<br>- є підготовленими відповідно до вимог даного курсу;<br>- розраховують тільки на власні знання (не шукають інші джерела інформації або «допомоги» інших осіб);<br>- не заважають іншим;<br>- виконують усі вимоги викладачів щодо контролю знань. |