

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра психіатрії, наркології, медичної психології та психотерапії

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної роботи

Едуард БУРЯЧКІВСЬКИЙ

02 вересня 2024 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність: 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма: Практична психологія

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Практична психологія» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти зі спеціальності 053 «Психологія» галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки», ухваленою Вченою Радою ОНМедУ (протокол № 8 від 24 квітня 2024 року).

Розробники:

Завідувач кафедри, проф. Опря Є.В.

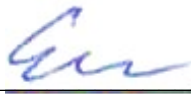
Доцент кафедри, доц. Чернова Т. М.

Доцент кафедри, доц. Єрмуракі П.П.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри психіатрії, наркології, медичної психології та психотерапії

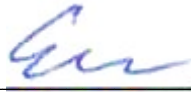
Протокол № 1 від 29 серпня 2024 р.

Завідувач кафедри



Євген ОПРЯ

Погоджено із гарантом ОПП



Євген ОПРЯ

Схвалено предметною цикловою методичною комісією з гуманітарних дисциплін ОНМедУ

Протокол № 1 від 27.08.2024 р.

Голова предметної циклової методичної комісії з гуманітарних дисциплін ОНМедУ



Володимир ХАНЖИ

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____

Протокол № ____ від “ ____ ” _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____

(підпис)

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри _____

Протокол № ____ від “ ____ ” _____ 20__ р.

Завідувач кафедри _____

(підпис)

(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
Загальна кількість: Кредитів: 3 Годин: 90 Змістових модулів: немає	Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» Спеціальність 053 «Психологія» Рівень вищої освіти другий (магістерський)	<i>Заочна форма навчання</i>	<i>Денна форма навчання</i>
		<i>Вибіркова дисципліна</i>	<i>Вибіркова дисципліна</i>
		<i>Рік підготовки: 2</i>	<i>Рік підготовки: 2</i>
		<i>Семестр: II</i>	<i>Семестр: II</i>
		<i>Лекції (12 год.)</i>	<i>Лекції (4 год.)</i>
		<i>Семінарські (0 год.)</i>	<i>Семінарські (0 год.)</i>
		<i>Практичні (24 год.)</i>	<i>Практичні (6 год.)</i>
		<i>Лабораторні (0 год.)</i>	<i>Лабораторні (0 год.)</i>
		<i>Самостійна робота (54 год.)</i>	<i>Самостійна робота (80 год.)</i>
		<i>у т.ч. індивідуальні завдання</i>	<i>у т.ч. індивідуальні завдання</i>
		<i>Форма підсумкового контролю – залік</i>	<i>Форма підсумкового контролю – залік</i>

2. Мета та завдання навчальної дисципліни, компетентності, програмні результати навчання.

Мета: Формування у здобувачів вищої освіти системних знань і практичних навичок щодо психологічних механізмів виникнення, розвитку та розв'язання конфліктів у різних сферах професійної діяльності, зокрема у сфері охорони здоров'я; оволодіння методами психологічного аналізу та управління конфліктами в міжособистісних, групових та організаційних контекстах.

Завдання:

1. Надати здобувачам знання про психологічні закономірності конфліктної взаємодії, типи конфліктів та стратегії їх конструктивного розв'язання.
2. Ознайомити з сучасними теоретичними підходами в конфліктології та психології конфліктів.
3. Сформувати вміння аналізувати конфліктні ситуації, прогнозувати їх розвиток, здійснювати психологічну діагностику та профілактику конфліктів у колективах.
4. Розвинути практичні навички управління конфліктами в різних професійних середовищах, зокрема в закладах охорони здоров'я.
5. Сприяти формуванню професійної компетентності психолога як медіатора та фасилітатора у конфліктних ситуаціях.

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних компетентностей:

Інтегральна компетентність магістра (рівень 7) за вимогами НРК: Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері психології або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.

Загальних (ЗК):

- ЗК 1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
 ЗК 4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
 ЗК 5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.
 ЗК 6. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК 7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

Спеціальних (СК):

СК4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.

СК 6. Здатність формувати лідерські якості та демонструвати їх в процесі управління людьми.

СК 8. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

СК 9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.

ПРН4. Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.

ПРН5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість.

ПРН 7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

ПРН 10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен:

Знати:

1. Сутність поняття «конфлікт», класифікацію конфліктів;
2. Причини і наслідки конфлікту;
3. Зміст функцій конфлікту;
4. Шляхи вирішення міжособистісних конфліктів;
5. Підходи до попередження неконструктивних конфліктів у медичному колективі.

Вміти:

1. Виявляти причини виникнення міжособистісних конфліктів;
2. Прогнозувати конфлікти у медичному колективі;
4. Діагностувати особливості міжособистісних конфліктів;
5. Проводити профілактику неконструктивних конфліктів.

3. Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання.

Поняття конфліктології як науки. Конфліктологія в системі наукових знань. Напрями дослідження конфліктології (філософсько-соціальний, організаційно-соціологічний, індивідуально-психологічний). Негативні функції конфлікту. Позитивні функції конфлікту. Існування функціональних органів управління (рада директорів, правління, дирекція), створення спеціальних комісій з вирішення конфліктних питань у колективі. Зв'язок сучасної конфліктології як галузі знань з філософією, психологією (загальною і соціальною), соціологією та іншими науками. Теоретичний фундамент конфліктології як науки. Мета та основні завдання вивчення дисципліни. Об'єкт, предмет і методи дослідження науки про конфлікт. Специфіка науки та методи дослідження конфліктології залежно від характеру конфліктів. Еволюція конфліктологічних поглядів. Сучасний рівень розвитку конфліктології. Становлення конфліктології як науки в Україні та її рівень розвитку на сучасному етапі. Визначення основних проблем в галузі конфліктології в Україні. Внесок учених України в розвиток конфліктології як науки.

Тема 2. Конфлікт як психологічне явище: поняття, ознаки та структурна модель.

Конфлікт як складне соціально-психологічне явище. Схема перетворення спірної ситуації в конфлікт. Поняття: ситуація, інцидент. Характеристика учасників конфлікту – суб'єктів та об'єктів конфлікту. Ознаки конфлікту. Визначення проблеми протиріччя, тобто предмета конфлікту. Загальна формула конфлікту. Залежність виникнення конфлікту від його складових. Позиції конфліктуючих сторін. Напрями і методи діяльності опонентів. Характеристика конфлікту як відкритої соціальної системи. Схема структурної моделі конфлікту. Визначення основних структурних елементів конфлікту. Умови виникнення конфлікту. Функції конфлікту. Характеристика школи «людських відносин». Елтон Мейо та Мері Паркер Фолетт – представники школи «людських відносин». Сучасна точка зору на конфлікт. Характеристика функціонального і дисфункціонального конфлікту. Дослідження в галузі функціональних можливостей конфліктів Льюїса Козера і Ральфа Дарендорфа. Позитивні і негативні функції конфліктів, їх характеристика. Вплив культури суспільства на розвиток конфліктів.

Тема 3. Класифікація конфліктів: динаміка та межі конфліктів, причини та механізми їх виникнення.

Внутрішньо-особистісні конфлікти («плюс-плюс», «плюс-мінус», «мінус-мінус», рольові) та їх особливості. Схема внутрішньо-особистісного конфлікту. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою, їх причини. Особливість даного виду конфліктів. Хоторнський експеримент (США) – приклад міжгрупової конфліктності в організації. Природа виникнення конфліктів. Рівень виразності конфліктного протистояння. Відкриті і закриті конфлікти, їх характеристика. Конфлікт когнітивний і конфлікти інтересів. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні та безоб'єктні конфлікти. Причини виникнення конфліктів. Загальні причини виникнення конфліктів. Часткові причини виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів, їх характеристика, приклади. Межі конфлікту. Три аспекти визначення меж конфлікту: 1) просторовий; 2) часовий; 3) суб'єктний, їх характеристика. Визначення початку конфлікту. Необхідні умови для виникнення конфлікту. Закінчення конфлікту. Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Три формули конфліктів залежно від природи їх виникнення (конфлікти «А», «Б», «В»), практичне значення формул конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація.

Тема 4. Психологія та соціологія конфлікту.

Психологічна структура особистості. Теорії поведінки особистості у конфліктній взаємодії (К. Юнг, К. Роджерс, Е. Берн). Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті. Методи визначення соціально-психологічного клімату в колективі. Трансактний аналіз конфліктів за Еріхом Берном. Основні положення теорії трансактного аналізу. Поняття «трансактний аналіз» і центральна категорія цієї теорії – «трансакція». Три основні позиції конфліктних взаємодій (трансакцій) – «Батько», «Дорослий», «Дитина», їх характеристика. Схема алгоритму трансактного аналізу. Приклади. Соціометрія. Конфлікти в суспільстві. Соціальні конфлікти та основні шляхи їх розв'язання. Економічні конфлікти. Політичні конфлікти. Конфлікти духовної сфери. Конфлікти в організації. Управлінські конфлікти. Специфіка форм проявлення управлінських конфліктів (неузгодженість, напруженість, конфронтація). Причини і методи розв'язання організаційних конфліктів.

Тема 5. Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.

Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Процес діагностики конфлікту. Головна мета управління конфліктами. Схема діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи. Зміст процесу управління

конфліктами. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика. Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях. Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом. Алгоритм управління конфліктом. Принципи і методи управління конфліктами. Закономірності і принципи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Структурні методи управління конфліктами. Форми управління конфліктами за структурними методами. Координаційні та інтегруючі механізми. Засоби інтеграції. Визначення загальної організаційної комплексної мети. Структура системи винагород, як метод управління конфліктною ситуацією.

Тема 6. Індивідуальні та міжособистісні стилі управління конфліктами.

Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий). Характеристика внутрішньо-особистісних методів вирішення конфліктів. Форми проявлення внутрішньо-особистісних конфліктів. Способи розв'язання внутрішньо-особистісних конфліктів. Характеристика персональних методів управління конфліктами. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

Тема 7. Профілактика конфліктів в організаціях: психологічні засади та стратегія управління персоналом.

Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрями. Профілактика конфліктів і її напрями. Залучення керівників середньої ланки управління до спільного вироблення рішень. Зміни в організаційних структурах управління. Удосконалення організаційних структур управління як напрям профілактики конфліктів. Принципи створення мережі малих підприємств (мережа МП). Структура мережі МП. Стратегія управління персоналом (СУП). Кадрова політика організації. Модель стратегії управління персоналом в організації. Кадрова робота. Підбір кадрів. Управління компетентністю працівників як напрям профілактики конфліктів. Складові компоненти компетенції особистості. Етапи життєвого циклу компетенції. Управління компетенцією на рівні організації.

4. Структура навчальної дисципліни

Денна форма навчання

ТЕМА	Усього	Лекції	Практика	СРЗ
Тема 1. Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання.	12	2	2	8
Тема 2. Конфлікт як психологічне явище: поняття, ознаки та структурна модель.	12	2	4	6
Тема 3. Класифікація конфліктів: динаміка та межі конфліктів, причини та механізми їх виникнення.	14	2	4	8
Тема 4. Психологія та соціологія конфлікту.	12	2	2	8
Тема 5. Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.	14	2	4	8
Тема 6. Індивідуальні та міжособистісні стилі управління конфліктами.	12	0	4	8

Тема 7. Профілактика конфліктів в організаціях: психологічні засади та стратегія управління персоналом.	14	2	4	8
Всього	90	12	24	54

Заочна форма навчання

ТЕМА	Усього	Лекції	Практика	СРЗ
Тема 1. Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання.	12	2	2	8
Тема 2. Конфлікт як психологічне явище: поняття, ознаки та структурна модель.	12	0	2	10
Тема 3. Класифікація конфліктів: динаміка та межі конфліктів, причини та механізми їх виникнення.	14	2	0	12
Тема 4. Психологія та соціологія конфлікту.	12	0	0	12
Тема 5. Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.	14	2	2	10
Тема 6. Індивідуальні та міжособистісні стилі управління конфліктами.	12	0	2	10
Тема 7. Профілактика конфліктів в організаціях: психологічні засади та стратегія управління персоналом.	14	0	2	12
Всього	90	6	10	74

5. Теми лекційних / семінарських / практичних / лабораторних занять

5.1. Теми лекційних занять

Денна форма навчання

№ з/п	ТЕМА	Кількість годин
1	Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання	2
2	Конфлікт як психологічне явище: поняття, ознаки та структурна модель.	2
3	Класифікація конфліктів: динаміка та межі конфліктів, причини та механізми їх виникнення.	2
4	Психологія та соціологія конфлікту.	2
5	Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.	2
7	Профілактика конфліктів в організаціях: психологічні засади та стратегія управління персоналом.	2
Всього		12

Заочна форма навчання

№ з/п	ТЕМА	Кількість годин
1	Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання	2
3	Класифікація конфліктів: динаміка та межі конфліктів, причини та механізми їх виникнення.	2
5	Тема 5. Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.	2
Всього		6

5.2. Теми семінарських занять

Семінарські заняття не передбачені.

5.3. Теми практичних занять

Денна форма навчання

№ з/п	ТЕМА	Кількість годин
1	Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання.	2
2	Конфлікт як психологічне явище: поняття, ознаки та структурна модель.	4
3	Класифікація конфліктів: динаміка та межі конфліктів, причини та механізми їх виникнення.	4
4	Психологія та соціологія конфлікту.	2
5	Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.	4
6	Тема 6. Індивідуальні та міжособистісні стилі управління конфліктами.	4
7	Тема 7. Профілактика конфліктів в організаціях: психологічні засади та стратегія управління персоналом.	4
Всього		24

Заочна форма навчання

№ з/п	ТЕМА	Кількість годин
1	Тема 1. Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання.	2
2	Тема 2. Конфлікт як психологічне явище: поняття, ознаки та структурна модель.	2
5	Тема 5. Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.	2
6	Тема 6. Індивідуальні та міжособистісні стилі управління конфліктами.	2
7	Тема 7. Профілактика конфліктів в організаціях: психологічні засади та стратегія управління персоналом.	2
Всього		10

5.4. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття не передбачені.

6. Самостійна робота здобувача вищої освіти

Денна форма навчання

№ з/п	ТЕМА	СРЗ
1	Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання.	8
2	Конфлікт як психологічне явище: поняття, ознаки та структурна модель.	6
3	Класифікація конфліктів: динаміка та межі конфліктів, причини та механізми їх виникнення.	8
4	Психологія та соціологія конфлікту.	8
5	Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.	8
6	Тема 6. Індивідуальні та міжособистісні стилі управління конфліктами.	8

7	Тема 7. Профілактика конфліктів в організаціях: психологічні засади та стратегія управління персоналом.	8
Всього		54

Заочна форма навчання

№ з/п	ТЕМА	СРЗ
1	Історія розвитку науки про конфлікт: предмет і завдання.	8
2	Конфлікт як психологічне явище: поняття, ознаки та структурна модель.	10
3	Класифікація конфліктів: динаміка та межі конфліктів, причини та механізми їх виникнення.	12
4	Психологія та соціологія конфлікту.	12
5	Процес управління конфліктами: принципи, методи та форми впливу.	10
6	Тема 6. Індивідуальні та міжособистісні стилі управління конфліктами.	10
7	Тема 7. Профілактика конфліктів в організаціях: психологічні засади та стратегія управління персоналом.	12
Всього		74

7. Методи навчання

Лекції: лекції викладачів на відповідні теми

Практичні заняття: бесіда, вирішення ситуаційних задач, відпрацювання практичних навичок.

Самостійна робота: самостійна робота з підручником, самостійна робота з банком тестових завдань, самостійне вирішення ситуаційних завдань.

8. Форми контролю та методи оцінювання (у т. ч. критерії оцінювання результатів навчання)

Поточний контроль: усне опитування, тестування, розв'язання ситуаційних завдань, оцінювання індивідуальної роботи на занятті.

Підсумковий контроль: залік.

Оцінювання поточної навчальної діяльності на практичному занятті:

Оцінювання теоретичних знань з теми заняття:

- методи: індивідуальне опитування за питаннями відповідної теми, участь здобувачів в обговоренні ситуаційних завдань
- максимальна оцінка – 5, мінімальна оцінка – 3, незадовільна оцінка – 2.

Оцінювання теоретичних знань з теми заняття:

- методи: оцінювання якості виконання реферату; оцінка доповіді, презентації та захисту реферату за відповідною темою
- максимальна оцінка – 5, мінімальна оцінка – 3, незадовільна оцінка – 2.

Оцінка теоретичних знань за темою заняття:

- методи: оцінювання виконання тестових завдань за відповідною темою
- максимальна оцінка – 5, мінімальна оцінка – 3, незадовільна оцінка – 2.

Оцінка за одне практичне заняття є середньоарифметичною за всіма складовими і може мати лише цілу величину (5,0 - 4,0 - 3,0 – 2,0), яка округлюється за методом статистики.

Критерії поточного оцінювання на практичному занятті

Оцінка	Критерії оцінювання
Відмінно «5»	Здобувач бере активну участь у занятті; демонструє глибокі знання, дає повні та детальні відповіді на запитання; бере активну участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується додатковою навчально-методичною та науковою літературою; вміє сформулювати своє ставлення до певної проблеми; висловлює власні міркування, наводить доцільні приклади; вміє знаходити найбільш адекватні форми розв'язання суперечностей. Тестові завдання виконані в повному обсязі, всі 100% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання – повні та обґрунтовані. Здобувач вільно вирішує ситуаційні завдання, впевнено демонструє практичні навички за темою заняття та вірно інтерпретує отримані дані, висловлює власну креативну думку з теми завдання, демонструє творче мислення.
Добре «4»	Здобувач бере участь у занятті; добре володіє матеріалом; демонструє необхідні знання, але дає відповіді на запитання з деякими помилками; бере участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується основною навчально-методичною та науковою літературою; висловлює власну думку з теми заняття. Тестові завдання виконані в повному обсязі, не менш ніж 70% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання - загалом правильні, проте наявні деякі помилки у визначеннях. Здобувач вірно вирішує ситуаційні завдання, але допускає незначні неточності та демонструє більш стандартизовані практичні навички за темою заняття при вірній інтерпретації отриманих даних, висловлює власну думку з теми завдання, демонструє критичне мислення.
Задовільно «3»	Здобувач іноді бере участь у занятті; частково виступає і задає питання; допускає помилки під час відповідей на запитання; показує пасивну роботу на семінарських заняттях; показує фрагментарні знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування виконано в повному обсязі, не менш ніж 50% відповідей є правильними, відповіді на відкриті питання - не логічні, з явними суттєвими помилками у визначеннях. Здобувач не достатньо володіє матеріалом для вирішення ситуаційних завдань, невпевнено демонструє практичні навички за темою заняття та інтерпретує отримані дані з суттєвими помилками, не висловлює свою думку з теми ситуаційного завдання.
Незадовільно «2»	Здобувач не бере участь у занятті, є лише спостерігачем; ніколи не виступає і не задає питання, незацікавлений у вивченні матеріалу; дає неправильні відповіді на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування не виконано. Ситуаційне завдання не виконано.

Залік виставляється здобувачу, який виконав усі завдання робочої програми навчальної дисципліни, приймав активну участь у практичних заняттях, виконав та захистив індивідуальне завдання та має середню поточну оцінку не менше ніж 3,0 і не має академічної заборгованості.

Залік здійснюється: на останньому занятті до початку екзаменаційної сесії - при стрічковій системі навчання, на останньому занятті – при цикловій системі навчання. Оцінка за залік є середньоарифметичною за всіма складовими за традиційною

чотирибальною шкалою і має величину, яка округлюється за методом статистики з двома десятковими знаками після коми.

9. Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти

Бали за навчальну дисципліну для здобувачів, які успішно опанували робочу програму навчальної дисципліни, конвертуються з традиційної чотирибальної шкали за абсолютними критеріями у бали за 200-бальною шкалою, які наведено у таблиці:

Таблиця конвертації традиційної оцінки у багатобальну шкалу

Традиційна чотирибальна оцінка	Багатобальна шкала
Відмінно («5»)	185 – 200
Добре («4»)	151 – 184
Задовільно («3»)	120 – 150
Незадовільно («2»)	Нижче 120

Багатобальна шкала (200-бальна шкала) характеризує фактичну успішність кожного здобувача із засвоєння освітньої компоненти. Конвертація традиційної оцінки в 200-бальну виконується інформаційно-технічним відділом Університету програмою «Контингент».

10. Методичне забезпечення

- Робоча програма навчальної дисципліни
- Силабус
- Методичні розробки до практичних занять
- Мультимедійні презентації
- Ситуаційні клінічні завдання
- Електронний банк тестових завдань з дисципліни

11. Питання для підготовки до підсумкового контролю

1. Поняття конфліктології як науки, її теоретичний фундамент. Предмет і завдання конфліктології.
2. Конфліктологія в системі наукових знань. Зв'язок сучасної конфліктології як галузі знань з філософією, психологією, соціологією та іншими науками.
3. Напрями дослідження у конфліктології. Негативні і позитивні функції конфлікту.
4. Функціональні органи управління колективом і їх роль у вирішенні конфліктних питань у колективі.
5. Методи дослідження конфліктології залежно від характеру конфліктів.
6. Еволюція конфліктологічних поглядів. Сучасний рівень розвитку конфліктології.
7. Становлення конфліктології як науки в Україні. Визначення основних проблем в галузі конфліктології в Україні.
8. Внесок учених України в розвиток конфліктології як науки.
9. Конфлікт як складне соціальне явище. Схема перетворення спірної ситуації в конфлікт.
10. Поняття: конфліктна ситуація, інцидент.
11. Характеристика учасників (суб'єктів та об'єктів) конфлікту. Ознаки конфлікту.
12. Визначення проблеми протиріччя, тобто предмета конфлікту.
13. Загальна формула конфлікту. Залежність виникнення конфлікту від його складових.
14. Позиції конфліктуючих сторін. Напрями і методи діяльності опонентів.

15. Характеристика конфлікту як відкритої соціальної системи. Схема структурної моделі конфлікту. Визначення основних структурних елементів конфлікту.
16. Умови виникнення конфлікту. Функції конфлікту.
17. Характеристика школи «людських відносин». Елтон Мейо та Мері Паркер Фолетт – представники школи «людських відносин».
18. Сучасна точка зору на конфлікт. Характеристика функціонального і дисфункціонального конфлікту.
19. Дослідження в галузі функціональних можливостей конфліктів Льюїса Козера і Ральфа Дарендорфа.
20. Позитивні і негативні функції конфліктів, їх характеристика. Вплив культури суспільства на розвиток конфліктів.
21. Внутрішньо-особистісні конфлікти («плюс-плюс», «плюс-мінус», «мінус-мінус», рольові) та їх особливості. Схема внутрішньо-особистісного конфлікту.
22. Міжособистісні конфлікти та їх властивості. Конфлікти групові та між особистістю і групою, їх причини. Особливість даного виду конфліктів.
23. Рівень виразності конфліктного протистояння. Відкриті і закриті конфлікти, їх характеристика. Конфлікт когнітивний і конфлікти інтересів. Вертикальні і горизонтальні конфлікти. Об'єктні та безоб'єктні конфлікти.
24. Причини виникнення конфліктів. Загальні причини виникнення конфліктів. Часткові причини виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні причини конфліктів, їх характеристика, приклади.
25. Межі конфлікту. Три аспекти визначення меж конфлікту: 1) просторовий; 2) часовий; 3) суб'єктний, їх характеристика.
26. Визначення початку конфлікту. Необхідні умови для виникнення конфлікту. Закінчення конфлікту.
27. Динаміка конфлікту. Етапи і фази конфлікту. Модель процесу конфлікту за його динамікою.
28. Циклічність фаз конфлікту. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його вирішення.
29. Теорії механізмів виникнення конфліктів. Три формули конфліктів залежно від природи їх виникнення (конфлікти «А», «Б», «В»), практичне значення формул конфліктів. Конфліктогени та їх класифікація.
30. Трансактний аналіз конфліктів за Еріхом Берном. Основні положення теорії трансактного аналізу.
31. Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом».
32. Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Процес діагностики конфлікту. Головна мета управління конфліктами.
33. Схема діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи.
34. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика.
35. Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні).
36. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.
37. Модель прийняття науково обґрунтованого рішення з управління конфліктом. Алгоритм управління конфліктом.
38. Принципи і методи управління конфліктами.
39. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією.
40. Структурні методи управління конфліктами. Форми управління конфліктами за структурними методами.
41. Координаційні та інтегруючі механізми. Засоби інтеграції.
42. Визначення загальної організаційної комплексної мети.

43. Структура системи винагород, як метод управління конфліктною ситуацією.
44. Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво).
45. Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий).
46. Характеристика внутрішньо-особистісних методів вирішення конфліктів.
47. Форми проявлення внутрішньо-особистісних конфліктів.
48. Способи розв'язання внутрішньо-особистісних конфліктів.
49. Характеристика персональних методів управління конфліктами.
50. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.
51. Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрями.
52. Залучення керівників середньої ланки управління до спільного вироблення рішень. Зміни в організаційних структурах управління.
53. Удосконалення організаційних структур управління як напрям профілактики конфліктів.
54. Принципи створення мережі малих підприємств (мережа МП). Структура мережі МП.
55. Стратегія управління персоналом (СУП). Кадрова політика організації.
56. Модель стратегії управління персоналом в організації. Кадрова робота. Підбір кадрів.
57. Управління компетентністю працівників як напрям профілактики конфліктів.
58. Складові компоненти компетенції особистості.
59. Етапи життєвого циклу компетенції.
60. Управління компетенцією на рівні організації. Управління компетенцією на рівні особистості.

12. Рекомендована література

Основна:

1. Гетьманчук М. П. Конфліктологія : навч. посіб. / [М. П. Гетьманчук та ін. ; за заг. ред. М. П. Гетьманчука] ; Львів. держ. ун-т внутр. справ. Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2016. 343 с.
2. Позднякова Л. О., Гриценко Н. В. Управління конфліктами: Конспект лекцій. Харків: УкрДУЗТ, 2018. 74 с.
3. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків. Навчально-методичний посібник. / Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М., Дацко О.В. Київ: ФОП Нічога С.О. 2020. 200 с.
4. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
5. Захарчин Г. М. Управління конфліктами : навч. посіб. / Г. М. Захарчин, Р. О. Винничук ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". – 2-ге вид., допов. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. 191 с.
6. Калагін Ю. А. Конфліктологія : підруч. для слухачів, курсантів та студентів ВНЗ / [Ю. А. Калагін та ін.] ; Харків. ун-т Повітр. Сил ім. Івана Кожедуба. Харків : ХУПС, 2014. 227 с.
7. Ковальчук К. Ф. Психологія управління : навч. посіб. для студентів ВНЗ / [К. Ф. Ковальчук та ін.] ; Нац. металург. акад. України. – 2-ге вид. Дніпропетровськ : Акцент, 2016. 248 с.
8. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник [Г. М. Бевз, І. В. Петренко, А. І. Гусєв, В. І. Давидов, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, О. Г. Цукур] / за наук. ред. Г. М. Бевз, І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної

Додаткова:

1. Конфліктологія та медіація: навч. посіб. / уклад. В. І. Докаш ; Чернів. нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. – Чернівці : ЧНУ : Рута, 2018. 247 с.
2. Лефтеров В. О. Соціологія конфлікту : навчально-методичний посібник (для студентів факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») / В. О. Лефтеров, І. І. Ігнат'єва, О. В. Цуркан. Одеса : Фенікс, 2019. 34 с.
3. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / Г. І. Луцишин ; Нац. ун-т "Львів. політехніка". Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2015. 199 с.
4. Миронова О. М. Конфліктологія : навчальний посібник / О. М. Миронова, О. В. Мазоренко. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
5. Основи загальної та медичної психології у вищій школі: Навчальний посібник / за ред. Р.І.Білобровки – 2018.- 286 с. Партико Н. В. Психологія конфліктів Навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2019. 132 с.
6. Партико Н. В. Психологія конфліктів Навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2019. 132 с.
7. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник / Л.І. Березовська, О.С. Юрков. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с.
8. Свидрук І. І. Психологія управління та конфліктологія : підручник / Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. ; Центр. спілка спожив. т-в України, Львів. торг.-екон. ун-т. Львів : Вид-во Львів. торг.-екон. ун-ту, 2017. 319 с.
9. Штифурак, В. Є. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. / В. Є. Штифурак ; Київ. нац. торг.-екон. ун-т, Вінниц. торг.-екон. ін-т. - Вінниця : ВТЕІ КНТЕУ, 2017. 252 с.

13. Електронні інформаційні ресурси

1. Указ Президента України "Про забезпечення створення безбар'єрного простору в Україні" <https://www.president.gov.ua/documents/5332020-35809>
2. Закон України «Про внесення змін до деяких законів України про освіту щодо організації інклюзивного навчання» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1324-18#Text>
3. Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text
4. Розпорядження Кабінету Міністрів «Про затвердження складу міжвідомчої робочої групи з питань розроблення проекту Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні» <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-zatverdzhennya-skladu-mizhvidov-a134r>
5. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів щодо створення безперешкодного життєвого середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення на 2009—2015 роки «Безбар'єрна Україна» <https://www.kmu.gov.ua/npas/232167617>
6. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження критеріїв доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення приміщень, що надаються дільничним виборчим комісіям звичайних виборчих дільниць для організації їх роботи та проведення голосування» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/962-2020-%D0%BF#Text>
7. Закон України «Про охорону дитинства» <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2961-15>
8. Закон України «Про реабілітацію інвалідів в Україні» <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1545-2000-%EF>

9. Постанова Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2000 р. № 1545 «Про схвалення Концепції ранньої соціальної реабілітації дітей з інвалідністю». 10.<http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=z1197-07>
10. Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 08.10.2007 р. № 623 «Про затвердження форм індивідуальної програми реабілітації інваліда, дитини з інвалідністю та Порядку їх складання» <http://zakon.rada.gov.u>