



Управління конфліктами

Викладач: Томченко Марина Анатоліївна, кандидат філологічних наук, доцент кафедри психології
Кафедра психології, навчальний корпус ЗНУ № 8, ауд. 220

E-mail: mimato@i.ua

Телефон: 288-76-46 (кафедра психології)

Сторінка дисципліни на платформі СЕЗН (Moodle): <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=2038>

Інші засоби зв'язку: сторінка дисципліни на платформі СЕЗН (*Moodle*) – форум дисципліни, приватні повідомлення.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Освітня програма,		Психологія		
Рівень вищої освіти:		Перший (бакалаврський)		
Статус дисципліни:		Вибіркова дисципліна		
Кредити ECTS	4	Навч. рік:	2022-2023	Лекційні заняття– 16 Практичні заняття– 16 Самостійна робота– 88
Кількість годин	120	Кількість змістових модулів	2	
Вид контролю:		Екзамен		

АНОТАЦІЯ

Метою навчальної дисципліни є поглиблення розуміння сутності, причин, динаміки та наслідків сучасних конфліктів, а також розвиток soft skills - практичних навичок у їх вирішенні, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію, ефективно управляти конфліктами в організаціях та позитивно сприймати конфлікт.

Завданням курсу є

- 1) формування системних уявлень про організаційні конфлікти та найважливіші закономірності конфліктної поведінки працівників;
- 2) формування вмінь щодо оволодіння системою методів, за допомогою яких можна виявляти, попереджати конфлікти та керувати ними;
- 3) розуміння специфіки конфліктів, їхніх різновидів та особливостей протікання;
- 4) виявляти тенденції конфліктної поведінки працівників.

Очікувані результати навчання:

У разі успішного завершення дисципліни студент зможе:

- проводити професійну діагностику конфліктних працівників;
- використовувати певні методи для виявлення організаційних конфліктів та керувати ними;
- розбиратися в специфіці, різновидах та особливостях конфліктів;
- здійснювати профілактичну роботу в організаціях із подолання виникаючих конфліктних ситуацій.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Лекційний матеріал та навчальна література, опрацювання першоджерел.

Рекомендації до семінарських занять за визначеною тематикою, навчальні тести, рекомендації до практичних завдань із дисципліни.

ФОРМИ ОЦІНЮВАННЯ

тематичне тестування

Результати поточного оцінювання доступні в електронному «Журналі оцінок» на платформі СЕЗН Moodle Узагальнені оцінки та оцінки за виконання навчальних завдань розміщуються на платформі СЕЗН (Moodle).

Обов'язкові види навчальної роботи:

- виконання завдань та тестів до кожної теми (максимально 7 балів);
- активна участь у груповій та індивідуальній роботі на практичних заняттях (максимально 14 бали);
- підготовка основних практичних завдань з дисципліни (максимально 14 балів) – до кожного практичного заняття;
- атестаційний проміжний контроль (максимально 8 балів) – двічі за семестр.

Додаткові види навчальної роботи:

- проходження тестів та тестових методик до кожної теми (максимально 10 балів);
- підготовка додаткових практичних завдань з дисципліни (максимально 7 балів).

Підсумкове оцінювання:

Теоретична складова (підсумкове тестування з дисципліни) – 20 балів (максимальна кількість).

Практична складова (підготовка індивідуального завдання) – 20 балів (максимальна кількість).

Контрольний захід	Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль		60%
Виконання навчальних тестів	До кожної теми	12 %
Участь у роботі на практичних заняттях	На кожному практичному занятті	23 %
Підготовка основних практичних завдань	До кожного практичного заняття	23 %
Атестаційний (проміжний) контроль	2 рази на семестр	13 %
Проходження тестів та тестових методик	До визначених тем	17 %
Підготовка додаткових практичних завдань	До кожного практичного заняття	12 %
Підсумковий контроль		40%
Підсумкове тестування (екзамен)	Екзаменаційна сесія	20%
Індивідуальне завдання	Захист – на заліковому тижні	20%
Разом		100%

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Види і форми освітнього процесу	Критерії та показники оцінки навчально-пізнавальної діяльності здобувачів освіти
Практичні заняття	Оцінюється: – ступінь володіння здобувачем освіти основними поняттями теми, логічність й доказовість власних висновків за окремими завданнями під час заняття; – активність здобувача освіти під час обговорення проблем, що розглядаються на занятті

Основні та додаткові завдання до практичного заняття	Результати виконаного здобувачем освіти завдання оцінюються за показниками:
	– володіння основними поняттями теми;
	– логічність та доказовість власних думок і висновків;
	– самостійність виконання завдання;
	– творчий рівень, оригінальність роботи
	– якість оформлення та наявність посилань на використані джерела.
Проходження тестів та тестових методик	Проходження тестів та тестових методик оцінюються за показниками оволодіння здобувачем освіти:
	– навичками узагальнення та проходження тестових методик;
	– практичними вміннями правильно й змістовно робити висновки за опрацьованим матеріалом;
Підсумковий семестровий контроль: екзамен	1. Оцінювання рівня засвоєння теоретичного матеріалу: тестовий контроль (20 балів)
	2. Оцінювання рівня опанування самостійною пізнавальною, пошуковою та аналітичною активністю в практичній частині дисципліни: індивідуальне завдання (20 балів)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)	3 (задовільно)	
D	70 – 74 (задовільно)		
E	60 – 69 (достатньо)	2 (незадовільно)	Не зараховано
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)		
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

Зміст курсу

Змістовий модуль 1. Конфлікти, їх характеристики.

Лекції

Тема 1. Поняття про конфлікт та його види, функції.

Тема 2. Причини виникнення конфліктів. Класифікація конфліктів.

Тема 3. Класичні та сучасні теорії конфліктів.

Тема 4. Аналіз конфлікту як процесу. Діагностика конфліктів (карта конфліктів).

Семінарські заняття

Тема 1. Методи вивчення конфліктів.

Тема 2. Конфліктостійкість особистості.

Тема 3. Внутрішньоособистісні конфлікти. Трудові конфлікти.

Тема 4. Динаміка конфлікту. Життєвий цикл конфлікту.

Практичне заняття

Тема 1. Визначення соціально-психологічного клімату в колективі.

Змістовий модуль 2. *Попередження та подолання конфліктів в організаціях*

Лекції

Тема 5. Технології попередження конфліктів.

Тема 6. Компетентне управління як чинник попередження конфліктів

Тема 7. Стрес і попередження конфліктів.

Тема 8. Переговори як спосіб завершення конфліктів.

Семінарські заняття

Тема 5. Інноваційні конфлікти.

Тема 6. Способи управління емоціями та зниження агресії в конфлікті. Умови вирішення конфліктів.

Практичні заняття

Тема 2. Стреси. Стресостійкість як спосіб попередження конфліктів

Тема 3. Переговори як спосіб вирішення конфліктів.

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА та ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Методологічні та теоретичні проблеми психології : навч. посіб. / Корольчук М.С. та ін. Київ : Ніка-Центр, 2008. 336 с.
2. Ткаченко О.М. Принципи, категорії і методологічні проблеми психології. *Психологія і суспільство*. 2009. № 1. С. 44-133.
3. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять / А.В.Слободянюк, Н.О.Андрющенко. – Вінниця : ВНТУ, 2010. – 120 С.
4. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. — 128 с.
5. Хапілова В.П. Конфліктологія: Методичні рекомендації до підготовки та проведення семінарських занять для магістрів факультету соціології та управління спеціальності „Соціальна робота” – Запоріжжя: ЗНУ, 2007. – 60 с.
6. Конфліктологія і психологія управління: Навч. посібник / Р.А.Калениченко; А.С.Коханець. – К.: Компрінт, 2021. – 167 с.
7. Тихомирова Є.Б. Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. – Рівне: Перспектива, 2007. – 389 с.
8. Наукова бібліотека ЗНУ каталог. URL : <http://ebooks.znu.edu.ua/ufd/index.php>
9. Бібліотека українських підручників. URL : <https://pidruchniki.com/psihologiya/>
10. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України «Актуальні проблеми психології». URL : <http://www.apppsychology.org.ua/index.php/ua/>
11. Наукові видання Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, підготовлені за результатами фундаментальних досліджень (доступні для завантаження в форматі PDF). URL : <http://inpsy.naps.gov.ua/info/273/>
12. Національна бібліотека України. імені В. І. Вернадського. URL : <http://www.nbuv.gov.ua/>

РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКА КУРСУ

Відповідальність здобувача освіти: Ознайомитися зі сторінкою дисципліни на платформі СЕЗН (Moodle), а саме з: робочою програмою дисципліни, силабусом, загальними розділами сторінки, термінами виконання завдань, тестами, формами контролю. Підтвердити вивчення рекомендацій

«ЗАГАЛЬНІ ПОРАДИ ЗДОБУВАЧУ ОСВІТИ» (обов'язково).

Виконання навчального плану дисципліни передбачає системну присутність здобувачів освіти на лекційних і практичних заняттях, виконання запропонованих завдань, відпрацювання пропущених практичних завдань, проходження передбачених форм контролю.

Відвідування практичних занять є обов'язковим. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мають узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять.

Політика академічної доброчесності: Письмові роботи, що виконуються здобувачами освіти можуть бути перевірені на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення. Усі запозичення та цитування мають бути оформлені за допомогою посилань на використані джерела.

Письмові роботи. Здобувачам освіти пропонується виконання практичних завдань, а також конспектування першоджерел (класичні та сучасні наукові роботи з проблем методології психології). Під час оформлення робіт необхідно обов'язково вказувати прізвище та ініціали, шифр академічної групи, назву дисципліни та завдання, що виконується. Пріоритетним під час виконання завдань є самостійність мислення, формулювання власних думок, неупереджений і відповідальний аналіз чужих думок і текстів, максимально можливе дотримання норм Кодексу академічної доброчесності Запорізького національного університету.

Формати комунікації між викладачем і здобувачами вищої освіти: в аудиторії під час лекційних і практичних занять; у системі електронного забезпечення навчання Moodle, на запланованих консультаціях з дисципліни, електронним листуванням. Відповіді на електронні запити здобувачів освіти надаються викладачем впродовж трьох робочих днів, якщо вказано: прізвище та ініціали, шифр академічної групи, дисципліна та форма навчання.

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять має бути обґрунтовано освітньою діяльністю здобувача освіти. Обов'язковим є застосування режиму «БЕЗ ЗВУКУ» протягом всього аудиторного заняття.

ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених *Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycyfws9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>.