

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра права

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова вченої ради
27.03.2023
протокол № 3, п. 5

ВВЕДЕНО В ДІЮ
Наказ від 27.03.2023 № 39

**ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ /
COMMUNICATION AND CONFLICTOLOGY PSYCHOLOGY**

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь вищої освіти	«бакалавр» / «bachelor»
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування»/ «Management and administration»
Спеціальність	073 «Менеджмент»/ «Management»
Освітні програми	«Менеджмент організацій»/ «Management organization» «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності»/ «Management of foreign economic activity».

Розробник: Штифурак Віра, доктор педагогічних наук, професор

Гарант освітньої програми «Менеджмент організацій» - Іванченко Галина, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту та адміністрування;

Гарант освітньої програми «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» - Семенюк Ірина, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту та адміністрування.

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри права від 15.03.2023 р. протокол № 04, на засіданні вченої ради факультету економіки, менеджменту та права від 16.03.2023 р. протокол № 03.

Рецензенти: Сухоребра Тетяна, кандидат юридичних наук, доцент, завідувач кафедри права.

Шпортун Оксана, доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри психології КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти».

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Тимощук М.

Підп. до друку 12.04.2023. Формат 60x84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,33.
Обл.-вид. арк. 1,55. Тираж 2. Зам. № 109.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Метою вивчення дисципліни «Психологія спілкування та конфліктологія» є формування у майбутніх менеджерів зовнішньо економічної діяльності системних знань з питань сутності процесу спілкування та психологічної природи конфліктних протистоянь; засвоєння основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування; опанування сукупності знань для здійснення в майбутньому ефективної професійної діяльності й досягнення соціально схвалюваних результатів; формування навиків аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації; удосконалення практичних навичок опрацювання спеціальної фахової літератури, періодичних видань з метою їх систематизації та доцільного застосовування у практичній діяльності задля унормування та гармонізації суспільної взаємодії згідно умов професійної діяльності.

Завдання: забезпечення належної теоретичної бази щодо реалізації функцій, що гарантують успішність зовнішньо економічних контактів; розширення професійної ерудиції та кругозору на основі оволодіння знаннями про закономірності та механізми процесу спілкування та можливих конфліктних протистоянь; оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, що використовується в сфері практичної діяльності; розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів; засвоїти особливості використання психологічних знань у процесі формування комунікативної компетентності; удосконалення навичок аналізу смислів та змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах; формування у майбутніх фахівців свідомого та відповідального ставлення до виконання професійних обов'язків, дотримуючись при цьому стратегії ефективної комунікації та превентивності щодо конфліктних зіткнень.

В результаті вивчення даного курсу здобувач повинен знати: соціально-психологічні особливості спілкування і взаємодії людей; різновиди спілкування, особливості їх проявлення у сфері міжнародних контактів; психологічне обґрунтування ділового спілкування менеджерів; структуру процесу та основні механізми спілкування; комунікативну, інтерактивну та перцептивну сферу спілкування; психологічну сутність ефективної комунікації; причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні; природу конфліктів та причини їх виникнення; структуру та динаміку конфлікту; розуміння конфлікту як типу складних життєвих ситуацій; психологічну характеристику особистісних конфліктів; психологічне пояснення конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів; стратегії взаємодії у конфлікті; психологічну обмеженість наступальних стратегій у конфліктних зіткненнях; можливості застосування тактик подолання конфліктних протистоянь; сутність регуляторів конфліктної взаємодії та можливості їх застосування менеджерами

зовнішньо економічної діяльності; психологічні орієнтації учасників конфлікту; особистісні фактори прояву конфліктних тенденцій; правила взаємодії у конфліктних ситуаціях; етичні вимоги до процесу подолання конфліктів різних типів.

Результатом вивчення навчальної дисципліни «Психологія спілкування та конфліктологія» для освітніх програм «Менеджмент організацій», «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» є формування комплексу компетентностей:

інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері менеджменту, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

Загальні компетентності:

ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Фахові компетентності:

СК 6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

Програмні результати навчання з навчальної дисципліни «Психологія спілкування та конфліктологія» полягають:

ПРН 2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

Міждисциплінарні зв'язки: Вивчення даної дисципліни є базовою.

Критерії оцінювання результатів навчання

Рівні компетентності	За шкалою ДТЕУ	Критерії оцінювання
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Здобувачі вищої освіти, які повністю виконали програму дисципліни та набрали достатню кількість балів, отримують підсумкову оцінку без опитування чи

виконання екзаменаційного завдання (згідно з Положенням Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти №12 від 07.02.2022).

У разі, якщо здобувач вищої освіти бажає поліпшити свою оцінку, або не набрав 75 балів, він складає екзамен з усієї програми навчальної дисципліни у вигляді письмового опитування знань згідно завдань встановленого зразка.

Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів у співвідношенні 80:20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – результат поточної успішності відповідно до шкали переводу поточної роботи для врахування її при підсумковій оцінці.

Здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового (семестрового) контролю, має право звернутися із проханням переглянути оцінку, одержану на екзамені (згідно Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів №32 від 07.02.2022).

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл (тематичний план)

Теми	Кількість годин				Форми контролю
	всього	З них			
		лекції	практ.	СРС	
Тема 1. Соціально – психологічні особливості спілкування і взаємодії людей	8	2	2	4	УО, ІЗ, Р, СУН
Тема 2. Різновиди спілкування, особливості їх проявлення у соціальній сфері.	8	2	2	4	ПО, ІЗ, СУН
Тема 3. Психологічне обґрунтування ділового спілкування в соціальній сфері.	8	2	2	4	УО, ПО, Т, СУН
Тема 4. Структура процесу спілкування.	8	2	2	4	УО, КТ, СУН
Тема 5. Основні механізми спілкування.	8	2	2	4	ПО, Т, ІЗ, СУН
Тема 6. Комунікативна сфера спілкування	8	2	2	4	УО, ПО, СУН
Тема 7. Інтерактивний вимір спілкування.	8	2	2	4	УО, Р, СУН
Тема 8. Перцептивна сторона спілкування.	8	2	2	4	ПО, СУН
Тема 9. Психологічна сутність утрудненого спілкування та ефективної комунікації.	8	2	2	4	УО, ІЗ, КТ, СУН
Тема 10. Психологічна природа конфліктів.	8	2	2	4	УО, ПО, СУН
Тема 11. Конфлікт як тип складних життєвих ситуацій	8	2	2	4	УО, ПО, ІЗ, СУН
Тема 12. Чинники та фактори виникнення конфліктів.	8	2	2	4	УО, Р, ІЗ, СУН
Тема 13. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів.	8	2	2	4	УО, СУН

Тема 14. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів.	10	2	2	6	УО, ПО, СУН
Тема 15. Особливості сімейних конфліктів.	8	2	2	4	УО, ПО, СУН
Тема 16. Стратегії взаємодії у конфлікті.	8	2	2	4	УО, ІЗ, Р, СУН
Тема 17. Можливості застосування тактик подолання конфліктних протистоянь.	10	2	2	6	ПО, ІЗ, СУН
Тема 18. Регулятори конфліктної взаємодії.	10	2	2	6	УО, ПО, Т, СУН
Тема 19. Психологічні орієнтації учасників конфлікту.	10	2	2	6	УО, КТ, СУН
Тема 20. Правила взаємодії у конфліктних ситуаціях	10	2	2	6	ПО, Т, ІЗ, СУН
Тема 21. Теорія і практика керування конфліктами.	10	2	2	6	ПО, Т, ІЗ, СУН
<i>Всього</i>	180/6	42	42	96	

Умовні позначення: УО – усне опитування;

ПО – письмове опитування;

Т – тестування;

Р – реферат;

ІЗ – індивідуальне завдання;

СУН – система правління навчання MOODLE;

КТ – комп'ютерне тестування;

ОРСЗ – оцінка розв'язання ситуаційної задачі.

II ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Соціально-психологічні особливості спілкування і взаємодії людей

Визначення поняття спілкування. Процес комунікації. Комунікація та спілкування. Спілкування як діяльність. Цілі та мотиви спілкування. Спілкування як взаємодія. Спілкування як взаєморозуміння. Зворотний зв'язок у комунікації. Вплив як предмет соціально – психологічного дослідження. Суб'єктивно-вчинкова природа впливу людини на людину. Різні наукові підходи до пояснення функцій спілкування як зовнішнього прояву властивостей спілкування. Сутність функцій спілкування та різні підходи до їх класифікації. Інформаційно – комунікативна, регуляційно – комунікативна, афективно– комунікативна функції. Інформаційна, спонукальна, координаційна, пізнавальна, амотивна, впливова функції спілкування та особливості їх проявлення. Значення експресивної, пізнавальної, регулятивної та функції соціального контролю у професійній діяльності. Забезпечення взаємообумовленості функцій спілкування у соціальній сфері. Соціальна підтримка та самотність, форми їх виявлення.

Тема 2. Різновиди спілкування, особливості їх проявлення у соціальній сфері

Причини виокремлення різних видів спілкування у психології. Критерії виокремлення різних видів спілкування. Характеристика примітивізованого спілкування: мотиви, засоби впливу та очікуваний результат. Стандартизоване спілкування: його переваги та недоліки, умови попередження. Ігрове спілкування та умови доречності його використання. Передумови та психологічне обумовлення інтимно-духовного спілкування. Характеристика короткотривалого та довготривалого спілкування. Спілкування завершене та незавершене; міжособистісне, особистісно – групове та міжгрупове; безпосереднє та опосередковане, їх особливості. Фасцинація як умова підвищення ефективності впливу за допомогою супутніх фонових факторів.

Тема 3. Психологічне обґрунтування ділового спілкування в соціальній сфері

Особливості ділового спілкування. Стратегія і тактика ділового спілкування. Різні форми ділового спілкування та їх відмінності: ділові бесіди, ділові переговори, ділові наради, публічні виступи. Характеристика методів ділового спілкування. Етапи ділової бесіди. Правила ділового спілкування. Медіа – канали ділового спілкування та можливості їх використання у професійній сфері. Бар'єри ділового спілкування та способи попередження. Значення етикету у діловому спілкуванні. Психологічні умови забезпечення ефективного ділового спілкування.

Тема 4. Структура процесу спілкування

Спілкування як особливий вид людської діяльності; як порядок стійких зв'язків між елементами спілкування; як єдність відносно автономних компонентів: мотив, зміст, засоби, результат. Мотиви спілкування та їх характеристика. Зміст спілкування: причини і наслідки реалізації різних моделей. Психологічне обґрунтування засобів спілкування. Характеристика рівнів спілкування: макрорівень, мезорівень, мікрорівень. Логічна основа моделювання структури спілкування: передавання інформації, взаємовплив, пізнання один одного суб'єктами спілкування, обмін результатами діяльності. Афіліація як потреба у спілкуванні. Поняття «позиція», «статус», «соціальна роль» у професійному спілкуванні. Умови ефективного спілкування.

Тема 5. Основні механізми спілкування

Механізми спілкування як способи стимулювання психічної активності суб'єктів взаємодії. Значення копіювання, ідентифікації та наслідування як механізмів спілкування. Приклад, як механізм спілкування, та можливості використання у професійній діяльності. Психологічні вимоги до використання навіювання як механізму спілкування. Прийоми розпізнавання психічного зараження у процесі спілкування. Переконавання та можливості його використання у професійній взаємодії. Використання санкціонування як механізму спілкування.

Тема 6. Комунікативна сфера спілкування

Комунікація як передача інформації від однієї системи до іншої через посередництво спеціальних засобів. Психологічна обумовленість змісту і форми комунікації. Моделі комунікації: одностороння і двостороння; нисхідна і висхідна. Міжособистісна комунікація: комунікатор, реципієнт, зворотній зв'язок. Правила оформлення і прийому зворотного зв'язку. Взаємообумовленість вербальної і невербальної комунікації. Правила і техніки спілкування. Прийоми активного слухання, їх характеристика. Асертивність як професійна якість менеджерів зовнішньо економічної діяльності. Психологічне трактування міри відкритості учасників комунікації з посиленням на графічне зображення «вікна Джогарі». Комунікативна компетентність, її ознаки та умови формування.

Тема 7. Інтерактивний вимір спілкування

Інтеракція як взаємодія і контакт між людьми. Характеристика просторових контактів, контактів зацікавленості, контактів обміну. Взаємодія як організація діяльності з різними категоріями суб'єктів соціального впливу. Механізми соціальної взаємодії: потреби, мотиви і власне дія. Кооперативна та конкурентна взаємодія. Особливості спільно – індивідуальної, спільно – послідовної та спільно – взаємодіючої діяльності у соціальній сфері. Значення

трансактного аналізу Е.Берна для розуміння причин утрудненого спілкування: трансакція, трансактний стимул, трансактна реакція. Характеристика позиції Батька, Дорослого, Дитини у вимірі трансактного аналізу: причини, умови перебігу, наслідки.

Тема 8. Перцептивна сторона спілкування

Перцепція у спілкуванні як процес розуміння і пізнання іншого і самого себе. Структура перцептивного процесу: суб'єкт сприймання, об'єкт сприймання, власне процес сприймання, результат (образ) сприйнятого. Формування першого враження про людину і його дослідження у межах соціальної перцепції. Візуальна діагностика як система практичних знань і технік пізнання людей за їх зовнішніми ознаками. Місце «ілюзорних кореляцій» у вимірі перцепції. Причини виникнення та дії «ефекту ореолу», «ефекту новизни» у спілкуванні. Стереотипізація, ідентифікація та рефлексія як механізми перцепції. Способи попередження фундаментальної помилки каузальної атрибуції в професійній діяльності.

Тема 9. Психологічна сутність утрудненого спілкування та ефективної комунікації

Поняття та причини утрудненого спілкування. Види бар'єрів спілкування: логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний. Форми комунікативних бар'єрів: уникання, авторитет, нерозуміння. Деформація спілкування як порушення комунікативних зв'язків. Параметри психологічних бар'єрів. Причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні. Різновиди маніпулятивних прийомів на різних вікових етапах становлення особистості. Варіанти виходу із ситуації утрудненого спілкування. Актуалізаторські стратегії спілкування: сутність, особливості та переваги. Роль сімейного виховання у популяризації та закріпленні різних стратегій спілкування.

Тема 10. Психологічна природа конфліктів

Пояснення психологічної природи конфлікту різними науковими школами: когнітивізм, біхевіоризм, психоаналіз. Конфлікт як стан відкритого протистояння; дисгармонії стосунків; зіткнення протилежностей; внутрішнє психологічне суперечливе напруження. Характеристика функцій конфлікту: конструктивна (творча), деструктивна (руйнівна). Об'єктивні чинники виникнення конфлікту. Суб'єктивні передумови конфліктних протистоянь; типи конфліктних особистостей.

Тема 11. Конфлікт як тип складних життєвих ситуацій

Поняття про складні (розбалансованість внутрішньої системи життєдіяльності), критичні (ситуації неможливого) та кризові життєві ситуації (неможливість досягнення цілі). Сприйняття ситуації як конфліктної. Фактори визначення ситуації як конфліктної: усвідомлення несумісності цілі, яку ми

хочемо досягти, і цілі, нашого опонента. Структурні елементи ситуації: учасники (дійові особи); діяльність, яку учинили учасники; часові та просторові аспекти. Типи «життєвого світу людини»: «інфантильний життєвий світ», «реалістичний світ», «ціннісний життєвий світ», «творчий життєвий світ» та їх вплив на суб'єктивне сприймання ситуації як конфліктної.

Тема 12. Чинники та фактори виникнення конфліктів

Структурні елементи конфлікту: сторони (учасники) конфлікту; умови конфлікту; предмет конфлікту; можливі дії учасників конфлікту; результат конфліктної ситуації. Динаміка конфлікту: причини виникнення конфліктної ситуації; привід до конфлікту; образ конфлікту: усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації; інцидент; настання конфлікту; розв'язання конфлікту; після конфліктний період. Симптоми уникання та ескалації конфліктів.

Тема 13. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів

Психологічне обґрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. Проблема класифікації конфліктів у психології. Різні підходи до класифікації конфліктів: за критерієм соціальної включеності (соціальні та внутрішньоособистісні); за типом суперечності; за інтенсивністю перебігу конфліктних дій; залежно від сфер життєдіяльності; за часом перебігу; залежно від міри розробленості нормативних способів розв'язання конфлікту; за мірою втягнутості суб'єктів конфлікту; із погляду мотиву; залежно від етапу перебігу.

Тема 14. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів

Причини особистісних конфліктів. Динаміка протікання конфліктів особистісної сфери. Вирішення соціальних дилем у межах особистісних конфліктів. Психологічне обґрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. Міжособистісні конфлікти та їх наслідки. Моделі розвитку міжособистісної конфліктної ситуації. Внутрішньогрупові конфлікти, їх характеристика. Міжгрупові конфлікти та особливості їх проявлення у соціальній сфері. Спільне у конфліктах різних видів.

Тема 15. Особливості сімейних конфліктів

Психологічне пояснення природи сімейних конфліктів. Конфлікти батьків і дітей на різних вікових етапах становлення. Стереотипи сімейного виховання і їх можливий вплив на конфліктні протистояння. Класифікація конфліктів на ґрунті незадоволення потреб подружжя: у цінностях; фінансові розбіжності; відсутність взаємопідтримки та допомоги; в організації дозвілля, відпочинку; наявність форм узалежненої поведінки. Гармонійні та дисгармонійні сімейні стосунки. Форми неправильного виховання дітей як потенційна причина конфліктів. Стратегії взаємодії у сім'ї та їх вплив на конфліктну поведінку сторін. Практика попередження та розв'язання сімейних конфліктів.

Тема 16. Стратегії взаємодії у конфлікті

Обґрунтування стратегії поведінки у конфлікті різними науковими школами. Вибір стилю поведінки з урахуванням об'єктивних чинників, власного досвіду та типових форм реагування протилежної сторони. Психологічна обмеженість наступальних стратегій у конфліктних протистояннях. Конфронтація як стратегія поведінки у конфлікті. Психологічна природа уникання у конфліктному зіткненні. Відхід як стратегія поведінки у конфлікті. Можливості застосування компромісу з метою подолання конфлікту. Застосування співробітництва як стратегії розв'язання конфлікту.

Тема 17. Можливості застосування тактик подолання конфліктних протистоянь

Поняття тактик взаємодії у конфлікті. Тактики «зваблювання» (лестоці, догодження з наміром уникнути відкритого протистояння); «єдність поглядів» (створення ілюзорних уявлень про схожість позицій); «надання послуг» (нешира пропозиція сприяння у розв'язанні інших проблем) та їх можливі наслідки для суб'єктів конфлікту. «Скуйовджування пір'я» (прихований намір збити з пантелику, збентежити і тим самим зменшити силу опору опонента). Симптоми прихованих докорів як вияв недовіри до опонентів. Ущербність застосування погроз як тактики протистояння у конфлікті. Переваги тактики позиційних зобов'язань. Критерії вибору ефективних тактик взаємодії у конфлікті.

Тема 18. Регулятори конфліктної взаємодії

Характеристика факторів конфліктної ситуації: загальний контекст конфліктної ситуації; наявність факторів, які ускладнюють, або ж пом'якшують гостроту протистояння сторін; позиція та поведінка партнера ситуації. Контексти розвитку конфлікту: конкурентний або ж кооперативний. Ситуаційний контекст конфліктної взаємодії: - некаральна стратегія; - стратегія «підстав іншу щоку»; - стримульовальна стратегія. Стратегії стимулювання кооперативної взаємодії. Закон соціальних відносин М. Дойча: характерні соціальні процеси викликають ідентичний тип соціальних відносин. Практика превентивного регулювання соціальної взаємодії.

Тема 19. Психологічні орієнтації учасників конфлікту

Психологічні орієнтації та вибір стратегії поведінки у конфлікті. Характеристика психологічної установки та її роль у процесі пошуку стратегії подолання конфлікту. Когнітивна орієнтація: її природа та особливості проявлення у конфлікті. Мотиваційне різноманіття та неузгодженість як причина виникнення конфлікту. Типи соціальних взаємин та їх вплив на можливість чи неможливість задоволення потреб у конфлікті. Роль моральних орієнтацій у вирішенні конфліктних протистоянь як взаємних зобов'язань і прав.

Тема 20. Правила взаємодії у конфліктних ситуаціях

Соціально-перцептивні регулятори конфліктної поведінки. Предметний та емоційний виміри конфліктних дій. Форми емоційного реагування у конфлікті. Аспекти нормативності у конфліктних зіткненнях: - можливість обґрунтувати власну поведінку; стандарти поведінки у конфлікті; суспільно – історичний, культурний та етичний аспект конфліктної взаємодії. Апелювання до понять справедливості – несправедливості у період розгортання конфлікту. Несправедливість, яка пов'язана із: - розподілом благ; - порушенням соціальних ролей; стилем і часом розподілу повноважень; цінностями (матеріальними, духовними); процедурами вимірювання причин конфлікту; правилами прийняття рішень. Правила взаємодії у конфліктних ситуаціях. Культурні норми поведінки суб'єктів конфлікту. Етичні застереження у конфліктних протистояннях. Моделі розвитку міжособистісних конфліктних ситуацій. Вплив попередніх стосунків на стратегію поведінки у конфлікті.

Тема 21. Теорія і практика керування конфліктами.

Становлення практики керування конфліктами. Управління конфліктом як цілеспрямований вплив на процес конфлікту, що забезпечує вирішення соціально значущих завдань; усвідомлений вплив на конфліктну поведінку сторін з метою обмеження протидіючого впливу на суспільний процес. Міжнародна та вітчизняна практика профілактики та попередження конфліктів. Основні поняття керування конфліктами. Об'єктивні, об'єктивно – суб'єктивні та соціально – психологічні умови запобігання та профілактики конфліктів; врахування типу темпераменту, характеру та акцентуацій характеру у процесі керування конфліктами. Врегулювання конфліктів за допомогою третьої сторони: умиротворення, примирення; арбітраж.

Структура навчальної дисципліни

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час здобувача, год.
1	2	3
<p>Знати: - сутність поняття «спілкування» як особливого виду діяльності, як поліфункціонального феномену та особливості спілкування і взаємодії.</p> <p>Вміти: - розрізняти функції спілкування у межах професійної діяльності, форми соціальної підтримки і самотності.</p>	<p>Тема 1. Соціально – психологічні особливості спілкування і взаємодії людей. Лекція 1.</p> <hr/> <p>План. 1. Предмет психології спілкування та його завдання. 2. Вплив як предмет соціально – психологічного дослідження. 3. Суб’єктивно-вчинкова природа впливу людини на людину. 4. Різні наукові підходи до пояснення функцій спілкування. 5. Забезпечення взаємообумовленості функцій спілкування у соціальній сфері. 6. Соціальна підтримка та самотність, форми їх виявлення.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1,2,3,7,8,10,12. Додаткові: 2,3,5,6,7. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: 1. Письмова відповідь на питання: «За яких умов обмін інформацією набирає характеру спілкування?». 2. Порушення яких функцій може призвести до професійної деформації у професійній сфері.</p>	4
	<p>Практичне заняття 1. 1. Визначення поняття спілкування. 2. Особливості соціального впливу різних видів (навмисне, ненавмисне). 3. Форми індивідуального реагування на різні види соціального впливу. 4. Характеристика рівнів спілкування: а) макрорівень; б) мезорівень; в) мікрорівень (наведіть власні приклади). 5. Специфіка інтернет - середовища.</p>	2
<p>Знати: - критерії виокремлення різних видів спілкування, їх відмінності; параметральні характеристики кожного виду спілкування.</p>	<p>Тема 2. Різновиди спілкування, особливості їх проявлення у соціальній сфері. Лекція 2. План. 1. Примітивізоване спілкування: причини та умови попередження. 2. Особливості стандартизованого спілкування: переваги та недоліки. 3. Можливості, доцільність та обмеженість ігрового спілкування.</p>	2

<p>Вміти: визначати різні види спілкування в умовах соціальної практики; мінімізувати деструктивні прояви примітивізованого спілкування.</p>	<p>4.Передумови та психологічне обумовлення інтимно-духовного спілкування. Рекомендовані джерела: Основні: 1,3,4,7,9,17,19. Додаткові: 2,3,5,7. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.</p>	
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Розробити 4 питання для дискусійного обговорення та тему: «Подібність уподобань, взаємна привабливість як передумова дружби, закоханості, любові (підтвердіть або ж заперечте сказане власними прикладами)».</p>	4
	<p>Практичне заняття 2. 1.Сутність функцій спілкування та різні підходи до їх класифікації. 2.Інформаційна, регулятивна та афективно – комунікативна функції, їх характеристика. 3.Значення експресивної, пізнавальної та функції соціального контролю у професійній діяльності менеджерів. 4.Взаємообумовленість функцій спілкування.</p>	2
<p>Знати: - психологічні відмінності ділового спілкування; його різні форми та методи. Вміти: -виокремлювати етапи ділової бесіди; розрізняти і використовувати медіа – канали у професійній діяльності та враховувати комунікаційні ефекти.</p>	<p>Тема 3. Психологічне обґрунтування ділового спілкування у професійній сфері. Лекція 3. План. 1. Особливості та етикет ділового спілкування 2. Стратегія і тактика ділового спілкування. 3. Різні форми ділового спілкування та їх відмінності: ділові бесіди, ділові переговори, ділові наради, публічні виступи. 4. Характеристика методів ділового спілкування. 5. Етапи ділової бесіди та практика використання у професійній діяльності менеджерів. Рекомендовані джерела: Основні: 2,7,9,12,13. Додаткові: 2,3,5,9. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Підібрати приклади для дискусійного обговорення питання «Медіа – канали ділового спілкування та можливості їх використання у роботі менеджерів».</p>	4
	<p>Практичне заняття 3. 1. Афіліація як потреба у спілкуванні. 2.Соціальна підтримка та самотність, форми їх виявлення. 3.Характеристика можливих наслідків психологічного не підтвердження у спілкуванні. 4.Атракція як вираження позитивних почуттів до іншої людини.</p>	2

<p>Знати: -основні етапи процесу спілкування; характерні відмінності мотивів та моделей спілкування; фактори впливу на зміст спілкування.</p> <p>Вміти: -обґрунтовувати доцільність засобів спілкування; раціонально відбирати зміст спілкування у межах професійної діяльності; розрізняти суб'єктивно – вчинкові параметри впливу у спілкуванні.</p>	<p>Тема 4. Структура процесу спілкування. Лекція 4. План. 1.Спілкування як особливий вид людської діяльності. 2.Мотиви спілкування та їх характеристика. 3.Зміст спілкування: причини і наслідки реалізації різних моделей. 4.Психологічне обґрунтування засобів спілкування. 5.Психологічна оцінка результативності спілкування. Рекомендовані джерела: Основні: 1,7,10,12,14,19. Додаткові: 2,3,5,9,13. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Підготувати міні-опис на тему: «Значення інтимно - духовного спілкування у житті сучасної людини». 2.Пройти «Тест для визначення потреби у спілкуванні» (Ю.М. Орлова, В.І. Шкуркіна).</p>	4
	<p>Практичне заняття 4. 1.Спілкування як особливий вид людської діяльності. 2.Мотиви спілкування та їх характеристика. 3.Зміст спілкування: причини реалізації різних моделей. 4.Психологічний результат спілкування: види та наслідки.</p>	2
<p>Знати: -психологічний зміст механізмів спілкування; сутність системної моделі механізмів впливу і критерії (зовнішні, внутрішні) ефективності.</p> <p>Вміти: - розпізнавати механізми спілкування; аналізувати приклади можливого деструктивного впливу на соціальних працівників у процесі професійної діяльності.</p>	<p>Тема 5. Основні механізми спілкування. Лекція 5. План. 1.Значення копіювання, ідентифікації та наслідування як механізмів спілкування. 2.Психологічна природа навіювання у спілкуванні. 3.Прийоми розпізнавання психічного зараження у процесі спілкування. 4.Переконування та можливості його використання у соціальній сфері. 5.Використання санкціонування у роботі менеджерів. Рекомендовані джерела: Основні: 2, 4,7,9,10,12,17,19. Додаткові: 2,3,5,6,12. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: 1.У яких випадках на етапі ідентифікації у процесі сприймання людини людиною формується адекватне уявлення про її психологічні риси та особливості? 2.Сформулюйте рекомендації менеджерам щодо врахування даної особливості спілкування.</p>	4

	<p>Практичне заняття 5.</p> <p>1.Мова як засіб спілкування. Значення вербальної комунікації у різних видах спілкування.</p> <p>2.Невербальні засоби спілкування, їх різноманітність та психологічні умови адекватного використання.</p> <p>3.Дотримання дистанції у спілкування (інтимна, особистісна, соціальна, публічна) як умова його ефективності.</p> <p>4.Національні та гендерні відмінності у використанні засобів спілкування.</p>	2
<p>Знати:</p> <p>- моделі комунікації, їх призначення; особливості правил взаємодії у соціальній сфері; сутність комунікативної компетентності.</p> <p>Вміти:</p> <p>-розрізняти структуру комунікації; використовувати прийоми активного слухання у професійних ситуаціях.</p>	<p>Тема 6. Комунікативна сфера спілкування</p> <p>Лекція 6.</p> <p>План.</p> <p>1.Моделі комунікації: одностороння і двостороння; нисхідна і висхідна.</p> <p>2.Вертикальна і горизонтальна структура комунікації.</p> <p>2.Правила і техніки взаємодії у соціальній сфері.</p> <p>4.Прийоми активного слухання, їх характеристика та практичні значущість.</p> <p>5.Асертивність як професійна якість і вияв комунікативної компетентності менеджерів.</p> <p>Рекомендовані джерела:</p> <p>Основні: 3,7,9,10,11,12.</p> <p>Додаткові: 2,3,5,6,13.</p> <p>Інтернет-ресурси: 1,2,3.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів:</p> <p>1.Аналіз прикладів діяльності менеджерів з використанням прийомів активного слухання.</p> <p>2.Поняття «тактовність» та психологічні умови дотримання тактовності в соціальній сфері.</p> <p>3.Яке місце належить толерантності у комунікативній компетентності менеджерів.</p>	4
	<p>Практичне заняття 6.</p> <p>1.Критерії виокремлення різних видів спілкування.</p> <p>2.Характеристика примітивізованого спілкування: мотиви, засоби впливу на співрозмовника та очікуваний результат.</p> <p>3.Стандартизоване спілкування: його переваги та недоліки.</p> <p>4.Ігрове спілкування та умови доречності його використання.</p> <p>5.Особливості інтимно - духовного спілкування у житті людини.</p>	2
<p>Знати:</p> <p>-психологічну сутність інтеракції; теоретичне обґрунтування просторових контактів, контактів зацікавленості, контактів обміну;</p>	<p>Тема 7. Інтерактивний вимір спілкування.</p> <p>Лекція 7.</p> <p>План.</p> <p>1.Інтеракція як взаємодія і контакт між людьми: конкурентна і кооперативна.</p> <p>2.Механізми соціальної взаємодії: потреби, мотиви і власне дія.</p> <p>3.Взаємодія як організація діяльності з різними категоріями суб'єктів соціальної сфери.</p>	2

<p>відмінності різних категорій суб'єктів соціальної сфери.</p> <p>Вміти: -розрізняти спільно – індивідуальну, спільно – послідовну, спільно – взаємодіючу діяльність (за Л.Уманським); визначати причини, відмінності та наслідки проявів позиції Батька, Дорослого і Дитини за умовами трансактного аналізу Е.Берна.</p>	<p>4.Значення трансактного аналізу Е. Берна для розуміння рольових очікувань у взаємодії.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 3,7,8, 9,10,15,17. Додаткові: 2, 5,6,9,12. Інтернет-ресурси: 1,2,3.</p>	
<p>Знати: -особливості перцептивних проявів у спілкуванні; -психологічні умови формування першого враження про людину; сутність візуальної психодіагностики</p> <p>Вміти: -розрізняти «ефект ореолу», «ефект первинності» та «новизни» у спілкуванні; -попереджувати прояви фундаментальної помилки каузальної атрибуції у професійній діяльності; -трактувати поведінку співорозмовника за зовнішніми проявами поведінки.</p>	<p>Самостійна робота студентів: 1.Підібрати приклади із наукової літератури, що ілюструють реалізацію позиції Батька, Дорослого і Дитини за умовами трансактного аналізу Е.Берна. 2.Пояснити з використанням прикладів термін «публічний ефект контакту».</p>	4
	<p>Практичне заняття 7. 1.Особливості ділового спілкування. 2.Стратегія і тактика ділового спілкування. 3.Етапи ділової бесіди та практика використання у професійній діяльності менеджерів. 4.Врахування комунікативних ефектів у діловому спілкуванні.</p>	2
	<p>Тема 8. Перцептивна сторона спілкування Лекція 8. План. 1.Теоретичне обґрунтування перцепції як наукової категорії. 2.Об'єкти та суб'єкти соціальної перцепції. 3. Формування першого враження про людину і його дослідження у межах соціальної перцепції. 4. Стереотипізація, ідентифікація та рефлексія як механізми перцепції. 5.Способи попередження фундаментальної помилки каузальної атрибуції в діяльності менеджерів зовнішньо економічної сфери.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 1, 4,6,10,12,19,20. Додаткові: 2,3,6,8. Інтернет-ресурси: 2,3,4.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Міні твір на тему: «Моє сприймання і розуміння помилки каузальної атрибуції». 2. Доведіть, що рівень культури суб'єкта впливає на його перцептивні здібності. 3.Пройти тест на діагностику домінуючої перцептивної модальності за С. Єфімцевим.</p>	4
	<p>Практичне заняття 8. 1.Характеристика короткотривалого та довготривалого спілкування. 2.Спілкування завершене та незавершене: їх відмінність та наслідки у загальному контексті комунікації. 3.Міжособистісне, особистісно – групове та міжгрупове спілкування: спільне та відмінне у їх проявах. 4.Безпосереднє та опосередковане спілкування, особливості їх проявлення у сучасних умовах .</p>	2

<p>Знати: -види, форми комунікативних та параметри психологічних бар'єрів; причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні та їх різновиди; психологічну природу актуалізаторських стратегій спілкування.</p>	<p>Тема 9. Психологічна сутність утрудненого спілкування та ефективної комунікації. Лекція 9. 1.Поняття та причини утрудненого спілкування. 2.Види бар'єрів спілкування: логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний. 3.Форми комунікативних бар'єрів: уникання, авторитет, нерозуміння. 4.Причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні та їх різновиди. 5.Актуалізаторські стратегії спілкування: сутність, особливості та переваги.</p> <hr/> <p>Рекомендовані джерела: Основні:4,7,9,12,17,19. Додаткові: 2,3, 5,6,12. Інтернет-ресурси: 1,2,3.</p>	2
<p>Вміти: -встановлювати причини маніпулятивних стратегій у спілкуванні та виокремлювати їх види; використовувати варіанти виходу із ситуацій утрудненого спілкування; попереджувати прояви деформованого спілкування.</p>	<p>Самостійна робота студентів: 1.Деформація спілкування як порушення комунікативних зв'язків. Параметри психологічних бар'єрів (аналіз прикладів професійної діяльності менеджерів). 2.Обґрунтувати умови реалізації «вміння слухати» у межах професійної діяльності.</p> <hr/> <p>Практичне заняття 9. 1. Індивідуальний стиль спілкування та його структурні компоненти. 2.Вплив іміджевих чинників на формування індивідуального стилю спілкування менеджерів. 3.Взаємозв'язок ефективного спілкування та можливостей кар'єрного просування. 4. Види кар'єри та складові кар'єрного успіху у професійній сфері.</p>	4
<p>Знати: - сутність конфлікту на основі пояснення різними науковими школами; відмінності функцій конфлікту; характеристику типів конфліктних особистостей. Вміти: - виокремлювати функції конфлікту; з'ясувати об'єктивні та суб'єктивні передумови виникнення конфліктних протистоянь.</p>	<p>Тема 10. Психологічна природа конфліктів Лекція 10. План. 1.Пояснення психологічної природи конфлікту різними науковими школами: когнітивізм, біхевіоризм, психоаналіз. 2.Конфлікт як стан відкритого протистояння; дисгармонії стосунків; зіткнення протилежностей; внутрішнє психологічне суперечливе напруження. 3.Характеристика функцій конфлікту: конструктивна (творча), деструктивна (руйнівна). 4.Об'єктивні чинники виникнення конфлікту. 5.Суб'єктивні передумови конфліктних протистоянь; типи конфліктних особистостей.</p> <hr/> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 4,5,6,9,12. Додаткові: 3,5,8. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.</p>	2

	<p>Самостійна робота студентів:</p> <p>1. Як змінювались уявлення людей про конфлікт впродовж розвитку цивілізації? 2. Обґрунтуйте власне ставлення до конфлікту.</p>	4
	<p>Практичне заняття 10.</p> <p>1. Копіювання як неусвідомлене відтворення зовнішніх невербальних сигналів у спілкуванні.</p> <p>2. Ідентифікація як психологічне уподібнення себе іншому, його переваги та обмеження у спілкуванні.</p> <p>3. Стереотипізація та рефлексія у спілкуванні.</p> <p>4. Значення мотиваційного опосередкування у процесі формування потреб щодо реалізації завдань спілкування.</p>	2
<p>Знати:</p> <p>- суть терміну «ситуація» у психологічному тезаурусі; причини та особливості складних, критичних та кризових ситуацій.</p> <p>Вміти:</p> <p>- розрізняти фактори визначення ситуації як конфліктної; типи «життєвого світу людини» з метою встановлення можливих причин конфліктів.</p>	<p>Тема 11. Конфлікт як тип складних життєвих ситуацій.</p> <p>Лекція 11.</p> <p>План.</p> <p>1. Поняття про складні, критичні та кризові життєві ситуації.</p> <p>2. Сприйняття ситуації як конфліктної.</p> <p>3. Фактори визначення ситуації як конфліктної.</p> <p>4. Типи «життєвого світу людини» та їх вплив на суб'єктивне сприймання ситуації як конфліктної.</p> <p>Рекомендовані джерела:</p> <p>Основні: 6,7,10,16.</p> <p>Додаткові: 5, 8,10.</p> <p>Інтернет-ресурси: 1,2,3.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів:</p> <p>1. Опишіть власний тип «життєвого світу»; вкажіть його переваги та недоліки.</p>	4
	<p>Практичне заняття 11.</p> <p>1. Переконування як доведення істинності позиції, можливості використання у соціальній сфері.</p> <p>2. Соціально – психологічний зміст навіювання.</p> <p>3. Приклад і наслідування як механізми спілкування, їх характеристика.</p> <p>4. Науково – практична сутність психічного зараження. Ефект новизни та первинності інформації у різних видах спілкування.</p> <p>5. Психологічні типи співбесідників, врахування їх особливостей у спілкуванні.</p>	2
	<p>Тема 12. Чинники та фактори виникнення конфліктів.</p> <p>Лекція 12.</p> <p>План.</p> <hr/> <p>1. Структурні елементи конфлікту: сторони (учасники) конфлікту; умови конфлікту; предмет конфлікту; можливі дії учасників конфлікту; результат конфліктної ситуації.</p> <p>2. Динаміка конфлікту: причини виникнення конфліктної ситуації; привід до конфлікту; образ конфлікту: усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації; інцидент; настання конфлікту; розв'язання конфлікту; після конфліктний період.</p>	2

	<p>3.Симптоми уникання та ескалації конфліктів. Рекомендовані джерела: Основні: 4,6,7,16. Додаткові: 8,10, 14. Інтернет-ресурси: 2,3,4.</p>	
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Як можна досліджувати конфлікт у природних та лабораторних умовах? 2.Обґрунтуйте Ваші твердження з посиланням на наукові джерела.</p>	4
	<p>Практичне заняття 12. 1.Моделі комунікації: одностороння і двостороння; нисхідна і висхідна. 2.Взаємообумовленість вербальної і невербальної комунікації. 3.Правила і техніки спілкування. 4.Прийоми активного слухання, їх характеристика. 5.Асертивність як професійна якість менеджерів.</p>	2
<p>Знати: - психологічне обґрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів; різні критерії виокремлення типів конфліктів; параметри конфліктологічної компетентності соціальних працівників. Вміти: -розрізняти різні типи конфліктів та характеризувати їх можливі наслідки у соціальній практиці.</p>	<p>Тема 13. Різні наукові підходи до класифікації конфліктів Лекція 13. План. 1. Психологічне обґрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. 2.Проблема класифікації конфліктів у зарубіжній та вітчизняній психології. 3.Різні підходи до класифікації конфліктів. 4. Розуміння сутності різних типів конфліктів як вияв конфліктологічної компетентності менеджерів.</p>	2
	<p>Рекомендовані джерела: Основні:6,7 ,12,20. Додаткові: 4,8,10. Інтернет-ресурси: 2,3,4.</p>	
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Охарактеризуйте спільні ознаки різних типів конфліктів на основі аналізу запропонованих ситуацій соціальної взаємодії.</p>	4
	<p>Практичне заняття 13. 1.Маніпулювання як негативний інформаційно – психологічний вплив на особистість. 2.Поняття санкціонування, його види та можливості маніпулятивного впливу. 3.Соціально – психологічні механізми впливу на дії інших: інформування, повідомлення, механізм мобілізування, вимагання, зобов’язування, примус. 4.Парадокси сприймання людини людиною. 5.Механізм каузальної атрибуції як схильність оцінювати свої вчинки та вчинки інших.</p>	2

<p>Знати: - психологічну сутність особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів, причини їх виникнення та динаміку протікання.</p> <p>Вміти: -використовувати моделі розвитку конфліктної ситуації у професійній діяльності; розрізняти причини міжгрупових конфліктів.</p>	<p>Тема 14. Психологічна характеристика особистісних, міжособистісних та міжгрупових конфліктів. Лекція 14. План.</p> <hr/> <p>1.Причини особистісних конфліктів та динаміка протікання конфліктів особистісної сфери. 2. Психологічне обґрунтування конфліктів як стереотипів міжособистісних контактів. 3.Міжособистісні конфлікти та їх наслідки. 4.Моделі розвитку міжособистісної конфліктної ситуації. 5.Внутрішньогрупові конфлікти, їх характеристика. 6.Міжгрупові конфлікти та особливості їх проявлення у соціальній сфері.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 5,10,18,22. Додаткові: 5,8,10,14. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Письмове завдання: «Вирішення соціальних дилем у межах особистісних конфліктів».</p>	6
	<p>Практичне заняття 14. 1.Поняття утрудненого спілкування як невідповідність обраної моделі спілкування цілям співрозмовника. 2.Комунікативні бар'єри як психологічні перешкоди процесу передачі та отримання інформації. 3.Макробар'єри та їх різновиди. Психологічна сутність мікробар'єрів спілкування. 4.Основні параметри психологічних бар'єрів між суб'єктами спілкування. 5.Сформованість навичок ефективного спілкування як умова подолання утрудненого спілкування менеджерами.</p>	2
<p>Знати: - психологічне пояснення природи сімейних конфліктів; їх класифікацію та стратегії взаємодії; форми неправильного виховання дітей як потенційної причини конфліктів.</p>	<p>Тема 15. Особливості сімейних конфліктів Лекція 15. План.</p> <hr/> <p>1.Психологічне пояснення природи сімейних конфліктів. 2.Стереотипи сімейного виховання і їх можливий вплив на конфліктні протистояння. 3.Класифікація конфліктів на ґрунті незадоволення потреб подружжя. 4.Гармонійні та дисгармонійні сімейні стосунки. 5.Форми неправильного виховання дітей як потенційна причина конфліктів. 6.Стратегії взаємодії у сім'ї та їх вплив на конфліктну поведінку сторін.</p>	2

Вміти: - застосовувати теоретичні знання з метою гармонізації конфліктної поведінки сторін у сімейних конфліктах.	Рекомендовані джерела: Основні:10,12,16,22 . Додаткові:4,5,10,14 . Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.	
	Самостійна робота студентів: 1.Твір – есе на тему: «Практика попередження та розв’язання сімейних конфліктів». 2.Реакція членів сім’ї на виникнення проблем.	4
	Практичне заняття 15. 1.Чинники надійності комунікатора, що визначає довіру до повідомлень. 2.Правила формування та прийому зворотного зв’язку. 3.Актуалізаторська модель взаємодії та її особливості. 4.Вплив емоційного стану суб’єкта на розпізнання емоцій іншого. 5.Рекомендації щодо ефективного спілкування менеджерів.	2
Знати: -основні стратегії поведінки у конфлікті: їх переваги та обмеженість Вміти: -аналізувати власний досвід використання стратегій поведінки у конфлікті та застосовувати у межах професійної діяльності.	Тема 16. Стратегії взаємодії у конфлікті <hr/> Лекція 16. План. 1.Обґрунтування стратегії поведінки у конфлікті різними науковими школами. 2.Психологічна обмеженість наступальних стратегій у конфліктних протистояннях. 3.Психологічна природа уникання у конфліктному зіткненні. 4.Відхід як стратегія поведінки у конфлікті. 5.Можливості застосування компромісу з метою подолання конфлікту. 6.Застосування співробітництва як стратегії розв’язання конфлікту.	2
	Рекомендовані джерела: Основні: 4,6,12,18. Додаткові: 3,4,8,14. Інтернет-ресурси: 1,2,3,4.	
	Самостійна робота студентів: 1.Обґрунтувати вибір стилю поведінки з урахуванням об’єктивних чинників, власного досвіду та типових форм реагування протилежної сторони. 2.Виконати тест К. Томаса на визначення стратегії поведінки у конфлікті.	4
	Практичне заняття 16. 1.Термін «конфлікт» та його змістове наповнення. 2.Пояснення природи конфлікту з позиції різних наукових шкіл: когнітивізм, біхевіоризм, психоаналіз. 3.Структура та функції конфлікту. 4.Об’єктивні чинники виникнення конфлікту. 5.Суб’єктивні чинники виникнення конфлікту. 6.Симптоми уникання та ескалації конфлікту.	2

<p>Знати: - основні тактики реагування у конфлікті, їх відмінності від стратегій поведінки.</p> <p>Вміти: -розпізнавати симптоми неконструктивних тактик поведінки у конфлікті та реалізувати ефективні тактики у конфліктних протистояннях.</p>	<p>Тема 17. Можливості застосування тактик подолання конфліктних протистоянь.</p> <hr/> <p>Лекція 17. План 1. Поняття тактик взаємодії у конфлікті. 2.Тактики «зваблювання» у конфлікті та їх маніпулятивна сутність. 3.Симптоми прихованих докорів як вияв недовіри до опонентів. 4.Ущербність застосування погроз як тактики протистояння у конфлікті. 5.Переваги тактики позиційних зобов'язань. 6.Критерії вибору ефективних тактик взаємодії у конфлікті соціальними працівниками.</p> <hr/> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 6,7, 12,16,22. Додаткові: 3, 4,5,8. Інтернет-ресурси: 2,3,4.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Довести відмінність між поняттями «стиль» та «тактика» поведінки у конфлікті. 2. Навести приклади застосування ефективних тактик поведінки у конфлікті: виявити їх специфіку та переваги.</p>	6
	<p>Практичне заняття 17. 1.Динаміка конфлікту як раптова чи поступова зміна стосунків учасників конфліктних дій. Причини та привід до конфлікту. 2.Стадії конфліктного протистояння. Момент зародження конфлікту та його особливості. 3.«Образ конфлікту», умови його формування та психологічне наповнення. 4.Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації. 5.Інцидент як провокування загострення ситуації. 6.Завершальна стадія конфлікту.</p>	2
<p>Знати: -особливості факторів конфліктної ситуації; вплив попередніх стосунків на вибір регуляторів конфліктної взаємодії.</p> <p>Вміти: -застосовувати тактики превентивного регулювання</p>	<p>Тема 18. Регулятори конфліктної взаємодії</p> <hr/> <p>Лекція 18. План 1.Характеристика факторів конфліктної ситуації. 2.Контексти розвитку конфлікту: конкурентний, кооперативний. 3.Ситуаційний контекст конфліктної взаємодії. 4.Стратегії стимулювання кооперативної взаємодії. 5.Закон соціальних відносин М. Дойча.</p> <hr/> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 4,16,18,20. Додаткові: 3,4,10,14. Інтернет-ресурси: 1,3, 4.</p>	2

соціальної взаємодії, посиляючись на правила поведінки у конфліктних ситуаціях.	<p>Самостійна робота студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Обґрунтувати зв'язок між рівнем домагань особистості та конфліктами. 2.Змодельуйте можливий розвиток міжособистісної конфліктної ситуації (за власними спостереженнями). 	6
	<p>Практичне заняття 18.</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Проблема класифікації конфліктів у психології. 2.Особистісні конфлікти: їх причини та динаміка протікання. 3.Психологічне обґрунтування міжособистісних конфліктів та їх наслідків. 4.Міжгрупові конфлікти та особливості їх проявлення у соціальній сфері. 5.Внутрішньогрупові конфлікти, їх характеристика. 6.Спільне у конфліктах різних видів. 	2
<p>Знати:</p> <p>- психологічну характеристику основних типів темпераменту; типи соціальних взаємин та їх вплив на можливість чи неможливість задоволення потреб у конфлікті.</p> <p>Вміти:</p> <p>- виокремлювати психологічні орієнтири учасників конфліктного зіткнення та діяти превентивно щодо деструктивних тенденцій; виявляти мотиви і цілі, якими можуть керуватися учасники конфліктної взаємодії.</p>	<p>Тема 19. Психологічні орієнтації учасників конфлікту.</p> <hr/> <p>Лекція 19.</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Вплив типу темпераменту на вибір стратегії і тактики поведінки у конфлікті. 2.Характеристика психологічної установки та її роль у процесі пошуку стратегії подолання конфлікту. 3.Когнітивна орієнтація: її природа та особливості проявлення у конфлікті. 4.Мотиваційне різноманіття та неузгодженість як умова виникнення конфлікту. 5.Типи соціальних взаємин та їх вплив на можливість чи неможливість задоволення потреб у конфлікті. <hr/> <p>Рекомендовані джерела:</p> <p>Основні: 4,5,12,16,18. Додаткові: 5,8,10. Інтернет-ресурси: 1,2,4.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Міні - твір «Роль моральних орієнтацій у вирішенні конфліктних протистоянь як взаємних зобов'язань і прав у сучасних умовах». 	6
	<p>Практичне заняття 19.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Конфронтація як стратегія поведінки у конфлікті. 2. Відхід як стратегія поведінки у конфлікті. <hr/> <ol style="list-style-type: none"> 3. Можливості використання стратегії уникання у конфлікті. 4.Стиль пристосування як варіант взаємодії у конфлікті. 5. Психологічний зміст компромісу та його відносна обмеженість. 6.Умови застосування стилю співробітництва. 	2

<p>Знати: - відмінності предметного та емоційного вимірів конфліктної поведінки; характерні особливості форм вираження емоцій (переживання, афект, фрустрація, пристрасті, стрес, настрій).</p> <p>Вміти: - враховувати культурні норми та етичні застереження у конфліктних протистояннях; застосовувати різні моделі розвитку міжособистісних конфліктних ситуацій.</p>	<p>Тема 20. Особистісні фактори прояву конфліктних тенденцій</p> <p>Лекція 20. План. 1.Соціально – перцептивні регулятори конфліктної поведінки. 2.Предметний та емоційний виміри конфліктних дій. 3.Аспекти нормативності у конфліктних зіткненнях. 4.Психологічне трактування несправедливості. 5.Культурні норми поведінки суб'єктів конфлікту. 6.Етичні застереження у конфліктних протистояннях. 7.Моделі розвитку міжособистісних конфліктних ситуацій.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 6,7,10,12,20. Додаткові: 5,8,14. Інтернет-ресурси: 1,2,3.</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів: 1.Описати приклади проявів соціальної несправедливості з посиланням на власний досвід та соціальну практику.</p>	6
	<p>Практичне заняття 20. 1.Ситуаційний контекст взаємодії у конфлікті. 2.Стратегії стимулювання кооперативної взаємодії: а) некаральна стратегія; б) стратегія «підстав іншу шоку»; в) стимулювальна стратегія. 3.Вплив попередніх стосунків на стратегію поведінки у конфлікті. 4.Культурні норми поведінки суб'єктів конфлікту. 5.Етичні застереження у конфліктних протистояннях. 6.Умови вибору оптимальних тактик подолання конфліктних протистоянь.</p>	2
<p>Знати: -сутність основних понять керування конфліктами; можливості врегулювання конфліктів за допомогою третьої сторони: медіаторство, примирення, арбітраж.</p>	<p>Тема 21. Теорія і практика керування конфліктами</p> <p>Лекція 21. План. 1.Становлення практики керування конфліктами. 2.Міжнародний та вітчизняний досвід профілактики та попередження конфліктів. 3.Об'єктивні, об'єктивно – суб'єктивні та соціально – психологічні умови запобігання та профілактики конфліктів. 4.Врегулювання конфліктів за допомогою третьої сторони; примирення; арбітраж.</p> <p>Рекомендовані джерела: Основні: 4, 7,16,22. Додаткові: 3, 4, 5,14. Інтернет-ресурси: 1,2,3.</p>	2
<p>Вміти: -встановлювати доцільність</p>	<p>Самостійна робота студентів: 1.Особливості застосування медіаторства та примирення: міжнародний досвід.</p>	6

<p>врегулювання конфліктів за допомогою третьої сторони; розрізняти тактики переговорного процесу, які може застосовувати медіатор.</p>	<p>Практичне заняття 21. 1. Психологічна установка та когнітивна орієнтація у подоланні конфлікту. 2. Роль моральних орієнтацій у вирішенні конфліктних протистоянь. 4. Соціально – перцептивні регулятори конфліктної поведінки. 5. Предметний та емоційний виміри конфліктних дій. 6. Аспекти нормативності у конфліктних зіткненнях.</p>	<p>2</p>
<p>Всього</p>		<p>180</p>

III РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА:

Основні:

1. Бай С. І., Гайдай Ю. В., Кандагура К. С. Кроскультурний менеджмент : опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2018. 86 с.
2. Бестужева С. В. Концептуальні підходи до визначення сутності ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу: аналітичний аспект. *Бізнес-навігатор*. 2020. № 1. С. 7–11. URL: http://www.business-navigator.ks.ua/journals/2020/57_2020/3.pdf.
3. Бондарчук Л., Шалавінський В. Культура управління сучасним підприємством. *Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології* : IX Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф., зб. наук. пр., 6 жовт. 2022 р. / гол. ред. Н. Замкова. Вінниця, 2022. Ч. 1. С. 65–72. URL: http://10.0.2.150/docs/Zbirnyku_konferents/2022/Menedzhment%20XXI%20st.%20IX%201%202022.pdf.
4. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування: навчальний посібник / Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляка, Н.В. Альохіна, В.С. Шаповалова.- 2-ге видання, перероблене і доповнене. – Х.: НФаУ, 2018.-140с.
5. Конфліктологія: Практикум (Електронний ресурс): навч. посіб. для студентів спеціальності 051 «Економіка». М.М. Дудченко, О.А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського.- Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020-88с.
6. Конфліктологія: загальна та юридична: підручник / М.М. Герасіна, М.П. Требін, О.М. Сахань, В.Д. Воднік; за заг. ред. Л.М. Герасіної. – Харків: Право, 2021.-224с.
7. Конфлікти, що змінили світ / Н. Іващенко, І. Попов, П. Шелін та ін.- Харків: ФІЛО, 2020.- 192с.
8. Колеснік В. Сформованість спілкувальних умінь як умова успішної комунікації менеджерів. *Світоглядні трансформації особистості студента ЗВО: історико-філософські, соціально-правові, мовознавчі та здоров'яформуючі аспекти* : збірник тез доповідей VI студентської науково-практичної Інтернет-конференції, 28 лютого 2019 року / гол. ред. Н. Л. Замкова. Вінниця, 2019. С. 71–73.
9. Крисько Ж. Л. Роль ділових комунікацій в управлінні організацією. *Економіка та суспільство*. 2021. № 24. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/221/212>.
10. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально – методичний посібник. / А.В. Курова- Одеса: ФЕНІКС, 2020.-79с.
11. Основи соціальної психології: навчальний посібник /О.А.Донченко, М.М.Слюсаревський, В.О.Татенко, Т.М.Титаренко, Н.В.Хазратова та ін.; за ред М.М.Слюсаревського. Київ : Міленіум, 2018. 580с.
12. Мостенська Т. Л., Новак В. О., Луцький М. Г., Ільєнко О. В. Менеджмент : підручник. 2-ге вид. Київ : Кондор, 2021. 757 с.

13. Педько А. Б. Основи підприємництва і бізнес-культури : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 168 с.
14. Радченко С. Г. Етика бізнесу : опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2017. 80 с.
15. Савенкова Л. Формування культури професійного спілкування майбутніх менеджерів економічної сфери. *Витоки педагогічної майстерності* : збірник наукових праць. Полтава, 2015. С. 31–34. (Педагогічні науки).
16. Трофименко А.В., Константинова Ю.В. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Маріуполь: МДУ, 2020.-375с.
17. Філоненко М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. закл./ М.М.Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2018.-224 с.
18. Штифурак В.Є. Психологія управління та конфліктологія: навчальний посібник. Вінниця: Видавничо – редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017.-252с.
19. Штифурак В.Є. Психологія торгівлі. Опорний конспект. Вінниця: Видавничо – редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2019.-62с.
20. Штифурак В.Є. Соціальне обґрунтування психологічної культури фахівців юридичної сфери. Index Copernicus Наукові записки Центральноукраїнського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка. Серія: Педагогічні науки. Випуск 196. Кропивницький: РВВ ЦДПУ ім. Винниченка, 2021. С. 76-80.
21. Штифурак Віра, Сухоребра Тетяна. Підготовка майбутніх соціальних працівників до конструктивної комунікації. *Scientific Letters of Academic Society of Michal Valudansky*. Словаччина. 2022. №10. Том 1. С. 125-128.
22. Яхно Т. Конфліктологія та теорія переговорів / Т. Яхно, І. Куревіна. – Київ.: Центр учбової літератури, 2021.-168с.

Додаткові:

1. Емоційне вигорання працівників соціальної сфери. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2022. № 6. С. 36–41.
2. Зінкевич О. Комплімент як форма реалізації дискурсивної стратегії ввічливості. *Світоглядні трансформації особистості студента ЗВО: історико-філософські, соціально-правові, мовознавчі та здоров'яформуючі аспекти* : збірник тез доповідей VI студентської науково-практичної Інтернет-конференції, 28 лютого 2019 року / гол. ред. Н. Л. Замкова. Вінниця, 2019. С. 114–116.
3. Невмержицька С. М., Бугас Н. В., Шміголь Т. І. Коучинг як метод професійного розвитку та реалізації кадрового потенціалу підприємства. *Ефективна економіка*. 2020. №12. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/12_2020/85.pdf.
4. Майстренко О., Андрійченко Ж., Близнюк Т. Етика комунікації працівників у соціальних мережах та її вплив на імідж компанії. *Економіка та суспільство*. 2022. №38. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1278/1232>.
5. Мейжис І.А., Почебут Л.Г. Соціальна психологія суспільного розвитку: Навч. посібн. Київ: Міленіум, 2018. Ч. 1. 310 с.

6. Олійник О. Б. Сучасна ділова риторика : навч. посіб. Київ : Кондор, 2021. 166 с.
7. Тимкова В. Особливості психологічного впливу на особистість у процесі управлінського спілкування. *Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України* : зб. наук. пр. ІХ Міжнар. наук.-практ. конф., 14-16 вересня, 2021 р. / гол. ред. Н. Л. Замкова. Вінниця, 2021. Ч. 4. С. 224–230. URL: http://10.0.2.150/docs/Zbirnyku_konferents/2021/14-16.09.21%204.pdf.
8. Тимкова В. Психологічні особливості ділового спілкування в забезпеченні управлінської діяльності. *Актуальні проблеми сучасної транслятології, лінгвокраїнознавства та теорії міжкультурної комунікації* : зб. матер. VII Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф. з міжнар. уч., 4 жовт. 2022 р. / гол. ред. Н. Замкова. Вінниця, 2022. Ч. 1. С.46_50. URL: http://10.0.2.150/docs/Zbirnyku_konferents/2022/Aktualni%20problemy%20VII%201%202022.pdf.
9. Шаманська О.І., Бурлака Н.І. Феномен лідерства в системі сучасних педагогічних досліджень. Наукові записки ВДПУ ім. М. Коцюбинського. Серія: Педагогіка і психологія. ТОВ «Твори». 2021. Випуск № 67.
10. Штифурак В. Феноменологічний підхід до оцінки поведінкової норми соціальними працівниками. *Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України* : зб. наук. пр. ІХ Міжнар. наук.-практ. конф., 14-16 вересня, 2021 р. / гол. ред. Н. Л. Замкова. Вінниця, 2021. Ч. 4. С. 119–127. URL: http://10.0.2.150/docs/Zbirnyku_konferents/2021/14-16.09.21%204.pdf.
11. Штифурак В.Є. Вивчення процесу сімейної взаємодії соціальними працівниками. Матеріали 10 Міжнародної науково - практичної конференції "Соціально - політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України", м. Вінниця, 2022,- С.27-32 .
12. Штифурак В.Є. Можливості сім'ї як малої соціальної групи у формуванні партнерської взаємодії. Матеріали Міжрегіонального науково - методичного семінару "Теоретико-прикладні засади партнерської взаємодії соціальної та освітньої сфери", м. Хмельницький; ХНУ, 26.04.2022. С.216-219.
13. Штифурак В.Є. Врахування відхилень від норми у стратегії відповідального батьківства. Матеріали II науково-методичного онлайн-семінару з міжнародною участю «Відповідальне батьківство XXI століття» м. Хмельницький ХНУ, 15 вересня 2022 р. С.196-200.
14. Шульженко І. В., Маслак І. А., Павлюченко О. Р. Управління мотивацією працівників як напрям соціальної відповідальності підприємства. *Інфраструктура ринку*. 2022. Вип. 63. С. 104–107. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2022/63_2022/22.pdf.

Інтернет ресурси:

1. www.nbuv.gov.ua Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.
2. www.library.vn.ua – Вінницька обласна універсальна наукова бібліотека.
3. www.sun.vtei.com.ua - система управління навчання MOODLE.
4. <http://psylib.org.ua/books/andrg01/txt05.htm>