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

Рішення вченої ради
09.09.2024
протокол № 09, п. 8

ВВЕДЕНО В ДІЮ
Наказ № 149 від 09.09.2024

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ, КОНФЛІКТАМИ ТА БІЗНЕС-ЕТИКА /

MANAGEMENT OF COMMUNICATIONS, CONFLICTS AND BUSINESS ETHICS

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь вищої освіти	«магістр» /	«master»
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування» /	«Management and Administration»
Спеціальність	076 «Підприємництво та торгівля» /	«Business and Trade»
Освітня програма	«Підприємництво та торгівля» /	«Business and Trade»

Вінниця 2024

Розробник: Штифурак Віра, доктор педагогічних наук, професор;

Гарант освітньої програми «Підприємництво та торгівля» – Шарко Віталій, доктор економічних наук, професор кафедри товарознавства, експертизи та торговельного підприємництва.

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри права від 19.08.2024, протокол № 06, на засіданні вченої ради факультету економіки, менеджменту та права від 06.09.2024, протокол № 07.

Рецензенти:

Сухоребра Тетяна, кандидат юридичних наук, доцент;

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

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 13.09.2024. Формат 60x84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,62.
Обл.-вид. арк. 1,32. Тираж 2. Зам. № 11.

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

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Метою вивчення дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» є формування у майбутніх фахівців системних знань з питань сутності процесу управління та психологічної природи конфліктних протистоянь; засвоєння основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та управління; опанування сукупності знань для здійснення в майбутньому ефективної соціальної підтримки різних категорій населення й досягнення соціально схвалюваних результатів; формування навичок аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, збереження комунікативної рівноваги на основі дотримання принципів бізнес-етики; удосконалення практичних навичок опрацювання спеціальної фахової літератури з метою їх систематизації та доцільного застосовування в управлінській сфері задля унормування та гармонізації суспільної взаємодії.

Завдання: забезпечення належної теоретичної бази щодо реалізації функцій управлінської діяльності; розширення професійної ерудиції та кругозору на основі оволодіння знаннями про закономірності та механізми процесу управління, ефективного спілкування та можливих конфліктних протистоянь; оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, що використовується в сфері практичної діяльності; розкриття взаємозв’язів міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів в управлінській сфері; засвоєння особливостей використання психологічних знань у процесі формування комунікативної компетентності з дотриманням етичних положень; удосконалення навичок аналізу смислів та змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах|навичок|; формування у майбутніх фахівців свідомого та відповідального ставлення до виконання професійних обов'язків, дотримуючись при цьому стратегії ефективної комунікації в управлінні та превентивності щодо конфліктних зіткнень.

В результаті вивчення даного курсу здобувач повинен знати: соціально-психологічні особливості управління і взаємодії людей; етапи становлення і розвитку науки про управління; методи дослідження у психології управління та конфліктології; керівництво та лідерство як психологічні феномени управління; психологічні основи управлінських впливів та прийняття рішень; різновиди спілкування, особливості їх прояву у сфері управління; психологічне обґрунтування ділового спілкування управлінських кадрів; структуру процесу та основні механізми спілкування; комунікативну, інтерактивну та перцептивну сферу спілкування; психологічну сутність ефективної комунікації; причини застосування маніпулятивних стратегій у спілкуванні в галузі управління; **природу конфліктів та причини їх виникнення; структуру та динаміку конфлікту; розуміння конфлікту як типу складних життєвих ситуацій;** психологічну характеристику особистісних конфліктів; **стратегії взаємодії у конфлікті; психологічну обмеженість наступальних стратегій у конфліктних зіткненнях; сутність** регуляторів конфліктної взаємодії та можливості їх застосування в управлінні;

особистісні фактори прояву конфліктних тенденцій; правила взаємодії у конфліктних ситуаціях; етичні вимоги до процесу подолання конфліктів різних типів в управлінні.

Дисципліна «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика» призначена для формування у здобувачів освітнього ступеня «магістр» відповідно до освітньої програми «Підприємництво та торгівля» таких компетентностей:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі підприємництва та торгівлі або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та / або здійснення інновацій за невизначених умов і вимог.

Загальні компетентності:

ЗК 1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 3. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК 4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань / видів економічної діяльності).

Спеціальні (фахові компетентності):

СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва та торгівлі.

СК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

Програмні результати навчання з навчальної дисципліни «Управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика»:

1. Адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.

3. Розробляти заходи матеріального і морального заохочення та застосовувати інші інструменти мотивування персоналу й партнерів для досягнення поставленої мети.

4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.

10. Вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких і торговельних структур за умов невизначеності та ризиків.

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	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та

(частково-пошуковий)		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.

Для очної (денна, вечірня) форми навчання поточна робота оцінюється в 100 балів, підсумковий контроль (екзамен) оцінюється в 100 балів.

До екзамену допускаються всі здобувачі вищої освіти, які набрали за результатами поточної роботи протягом семестру 60 балів.

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів очної форми навчання визначається як середньоарифметична сума балів поточної роботи та екзамену.

Кращим здобувачам, які повністю виконали програму з освітнього компоненту, виявили активність в науково-дослідній роботі за відповідною тематикою, стали призерами студентських олімпіад, виступали на конференціях та за результатами поточної роботи набрали 90 і більше балів, науково-педагогічний працівник має право виставити результат екзамену без опитування (при усному екзамені) чи виконання екзаменаційного завдання (при письмовому екзамені).

Результат підсумкового контролю (екзамен) з освітнього компоненту для здобувачів заочної форми навчання оцінюється в 100 балів, відповідно до Положення про організацію освітнього процесу від 17.06.2024 № 08.

Згідно з цим же Положенням, здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового контролю, має право в день оголошення результатів звернутися з заявою на ім’я директора з проханням переглянути оцінку.

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл (тематичний план)

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Бальна оцінка
	Усього годин/ кредитів	з них				
		лекції	практичні заняття	СРС		
1	2	3	4	5	6	7
1 семестр						
Тема 1. Психологічні особливості управлінської діяльності	11	2	2	7	УО, Р, СУН	5
Тема 2. Методи дослідження у психології управління комунікаціями та конфліктами	11	2	2	7	ПО, Р, СУН	5
Тема 3. Основні наукові підходи та сучасні тенденції розвитку психології управління комунікаціями	11	2	2	7	УО, Р, СУН	5
Тема 4. Характеристика функцій управління комунікаціями та конфліктами	11	2	2	7	УО, ПО, Т, СУН	5
Тема 5. Керівництво та лідерство як психологічні феномени управління комунікаціями та конфліктами	11	2	2	7	УО, Р, СУН	5
Тема 6. Психологічні основи прийняття рішень в управлінні комунікаціями	11	2	2	7	ПО, Р, СУН	5
Тема 7. Засоби впливу у процесі управлінського спілкування	11	2	2	7	УО, Р, СУН	5
Тема 8. Компоненти та механізми процесу комунікації в інформаційному суспільстві	11	2	2	7	УО, ОРСЗ СУН	5
Тема 9. Утруднене спілкування та дотримання принципів бізнес-етики в комунікативному процесі	11	2	2	7	УО, ОРСЗ СУН	5
Тема 10. Технології психо-соціальної підтримки та ефективної комунікації в управлінні	11	2	2	7	УО, Р, СУН	5
1	2	3	4	5	6	7
Тема 11. Психологічна природа конфліктної	11	2	2	7	УО, Р, СУН	5

взаємодії в управлінні						
Тема 12. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів в організаціях	11	2	2	7	УО, ОРСЗ СУН	5
Тема 13. Технології аналізу та подолання конфліктів в організації	11	2	2	7	УО, Р, СУН	5
Тема 14. Психічні стани та працездатність керівника	11	2	2	7	УО, КТ, СУН	5
Індивідуальне завдання	26			26	ІЗ	30
Всього за 1 семестр	**180/6**	**28**	**28**	**124**		**100**
Підсумковий контроль	**Екзамен письмовий**					

Перелік умовних позначень форм контролю та оцінка їх у балах:

УО – усне опитування– 1 бал.

ПО – письмове опитування– 1 бал.

Т – тестування– 1 бал.

Р – реферат– 2 бали.

СУН – система правління навчання Moodle – 2 бали.

КТ – комп’ютерне тестування– 2 бали.

ОРСЗ – оцінка розв’язання ситуаційної задачі – 2 бали.

ІЗ – індивідуальне завдання – 30 балів (участь у наукових заходах).

Загальна сума за поточну навчальну роботу (аудиторну та самостійну) за семестр – 100 балів.

ІІ. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Зміст дисципліни

Тема 1. Психологічні особливості управлінської діяльності

Предмет, мета, завдання психології управління комунікаціями, конфліктами та бізнес-етика. Характеристика понять «управління», «керівництво», «менеджмент». Суб'єкт, об'єкт управління. Типи підпорядкування. Категорії персоналу управління. Психологічні особливості управлінської діяльності в системі комунікації. Складові професіоналізму управлінця: знання, компетенції, фізичні можливості, морально-вольові якості, особистісні прояви, стресостійкість. Теорії мотивації та їх застосування у практиці управління комунікаціями та конфліктами.

Тема 2. Методи дослідження у психології управління комунікаціями та конфліктами

Поняття та класифікація методів дослідження у психології управління комунікаціями та конфліктами. Етичні застереження щодо застосування методів дослідження. Методики визначення рівня внутрішньоособистісної конфліктності (методика Лірі (діагностика міжособистісних відносин – ДМВ); методика по вивченню ціннісних орієнтацій Рокича; шкала депресії; методика Г. Келлера – наявність конфлікту у трьох сферах: сімейній, партнерського спілкування, виробничій діяльності; методика визначення типу поведінки у конфліктній ситуації К. Томаса; опитувальник Айзенка і Кеттела; вплив розвиненості вольових якостей особистості на рівень її конфліктності (рішучість, впевненість, самостійність, невозмутимість, незалежність); визначення конфліктності людини (опитувальник А. Басса-А. Дарки, діагностика міжособистісних відносин, особистісний опитувальник Айзенка, шкала реактивної та особистісної тривожності Спілберга, методика «Q-сортування»). Діагностика характеру конфліктів і взаємовідносин у групі: двохфакторна модель Б. Такмена; визначення згуртованості колективу і неформального лідера (соціометрія Я. Морено).

Тема 3. Основні наукові підходи та сучасні тенденції розвитку психології управління комунікаціями

Управління як соціальний феномен. Характеристика основних принципів психології управління. Специфіка управлінської діяльності в системі комунікацій. Етапи розвитку психології управління. Витоки емпіричних даних про успішне управління у стародавні часи. Пояснення управління як наукової категорії у 18 столітті. Розвиток концепції систематизованого управління у середині 19 століття. Управління як самостійна галузь психологічного знання. Класична теорія наукового менеджменту, її особливості (початок 20 століття). Виникнення і розвиток доктрини «людських відносин» (30-і - друга половина 40-х років 20 століття). Сучасні теорії управління: системний, ситуаційний, емпіричний, кількісний підходи до пояснення феноменів управління. Характеристика основних концепцій управління: концепція операційного менеджменту, концепція управлінських рішень, концепція математичного чи

наукового управління.

Психологія управління комунікаціями, взаємозв'язок між комунікацією та управлінням у відносинах всередині організації. Основні наукові підходи та сучасні тенденції: міжособистісний підхід; організаційно-системний підхід; технологічний підхід; крос-культурний підхід; етичний підхід.

Сучасні тенденції розвитку психології управління комунікаціями включають зростання значення віртуальних комунікаційних засобів, розвиток навичок міжкультурної комунікації в глобальних організаціях, підвищення уваги до емоційного інтелекту в комунікаціях у робочому середовищі, а також вдосконалення ефективності комунікаційних стратегій та технік.

Тема 4. Характеристика функцій управління комунікаціями та конфліктами

Поняття технології, процесу управління та управлінського циклу. Функції управління, їх визначення та різні підходи до класифікації. Аналіз ситуації. Планування та стратегії управління. Забезпечення ефективної комунікації. Виявлення та аналіз конфліктів. Вирішення конфліктів. Моніторинг та оцінка результатів.

Аналітична діяльність управлінських кадрів: специфіка та своєрідність відповідно до мети і завдань різних типів організацій. Основні види аналізу. Методика побудови діаграми Ісікави. Методика вивчення можливостей організації. Планово-прогностична діяльність, її особливості. Мета, цілі та види планування: стратегічне, тактичне, операційне. Організовування як функція управління. Контрольно-оцінювальна діяльність у системі управління. Корегування та корекція, особливості їх застосування в управлінні.

Розвиток та підтримка мотивації персоналу. Теорії мотивації та їх застосування в управлінській практиці. Види мотивації. Змістовні теорії мотивації. Процесуальні теорії мотивації. Моральне стимулювання трудової діяльності.

Тема 5. Керівництво та лідерство як психологічні феномени управління комунікаціями та конфліктами

Поняття про особистість, її структуру та динаміку розвитку. Основні ознаки людських ресурсів сфери управління. Темперамент, його різновиди та проявлення в управлінській діяльності. Керівництво та лідерство як психологічні феномени. Психологічні особливості стилів управління. Психологічні основи лідерства. Поняття лідерства та його вплив на ефективність управлінської діяльності. Особистісні якості лідера: емоційний інтелект, емпатія, мотивація. Характеристика категорії «лідер»: лідер – прапороносець, лідер – служитель, лідер – торговець, лідер – пожежник (Л. Сергеєва). Психологічний феномен «лідерства служіння». Функції лідера і керівника, їх подібність та відмінність. Теорії лідерства, динаміка та стилі керівництва. Авторитет керівника та його складові. Різновиди авторитету. Поняття псевдоавторитету. Причини виникнення та різновиди псевдо авторитету: етичні застереження. Прийоми оптимізації роботи та комунікації.

Тема 6. Психологічні основи прийняття рішень в управлінні комунікаціями

Психологічні фактори, що впливають на процес прийняття рішень керівників. Етика процесу прийняття рішень. Відновлювальна комунікація; формула успішної комунікації та її механізми. Критерії успішної комунікації. Цінність зворотного зв'язку. Емоційний інтелект в управлінні комунікаціями. професійні навички активного слухання та роботи з інформацією.

Різновиди особистісних профілів управлінських впливів (урівноважений тип, імпульсивні рішення, інертні рішення, ризиковані рішення, обережний тип прийняття рішень). Деструктивні прояви особистісних профілів на етапі прийняття управлінських рішень: імітація бурхливої діяльності, первісна інтелектуальна активність, загальне керівництво, напружений безуспішний пошук оптимального рішення. Вольові якості управлінця, що сприяють ефективному прийняттю рішень. Спрямованість особистості керівника: на взаємодію, ділова, особистісна. Принципи і правила прийняття раціональних рішень в управлінні комунікаціями та конфліктами.

Тема 7. Засоби впливу у процесі управлінського спілкування

Структура спілкування. Характеристика рівнів спілкування. Види та способи психологічного впливу в процесі управлінського спілкування. Сутність та особливості управлінського впливу керівника. Соціально-психологічні засоби впливу. Стратегії впливу: переконання і докази: використання аргументів та доказів для переконання аудиторії у своїй точці зору. Мотивація та стимулювання. Управління конфліктами та міжособистісними відносинами.

Логічна основа моделювання структури спілкування: передавання інформації, взаємовплив, пізнання один одного суб'єктів спілкування, обмін результатами діяльності. Структура спілкування як єдність відносно автономних компонентів: мотив, зміст, засоби, результат.

Мова як засіб спілкування. Значення вербальної комунікації у різних видах спілкування: тембр, темп, висота звучання, логічні наголоси, текст та підтекст промовленого. Невербальні засоби спілкування, їх різноманітність та психологічні умови адекватного використання: міміка, жести, пантоміміка, візуалізація. Невербальні ознаки емоційного стану або почуття співрозмовника. Розуміння і трансформація внутрішнього стану співрозмовника.

Ненасильницьке спілкування як основа роботи за методикою Маршала Розенберга. «Мова життя». Практика розуміння та усвідомлення принципів побудови взаємної поваги і співробітництва та підвищення рівня толерантності. Дотримання дистанції у спілкування (інтимна, особистісна, соціальна, публічна) як умова його ефективності. Національні та гендерні відмінності у використанні засобів спілкування.

Тема 8. Компоненти та механізми процесу комунікації в інформаційному суспільстві

Комунікація як процес в інформаційному суспільстві. Культура комунікації. Структура комунікативного процесу, моделі комунікації. Ділова комунікація. Модель Якобсона. Модель Шеннона-Вівера, модель Ньюкома,

модель Лотмана, модель Еко, модель Барта, модель знаку. Моделі масової комунікації. Лідери громадської думки. Пропагандистські моделі. Контрпропагандистські моделі. Модель «спіралі мовчання».

Механізми процесу комунікації: інформування, повідомлення, механізм мобілізування, вимагання, зобов'язування, примус, навіювання. Конформізм та вживання у соціальну роль як компоненти процесу спілкування. Соціально – психологічна компетентність як результат адекватного використання механізмів спілкування. Переконування як доведення істинності позиції – його можливості та обмеження. Соціально-психологічний зміст навіювання. Приклад і наслідування як механізми спілкування. Психологічна природа психічного зараження. Ефект новизни та первинності інформації у різних видах спілкування. Психологічні типи співбесідників.

Соціальні мережі та інтернет-платформи. Роль та значення соціальних мереж у комунікації. Вплив інтернет-платформ на формування громадської думки та сприйняття інформації.

Тема 9. Утруднене спілкування та дотримання принципів бізнес-етики в комунікативному процесі

Поняття утрудненого спілкування як невідповідність обраної моделі спілкування цілям співрозмовника. Комунікативні бар'єри як психологічні перешкоди процесу передачі та отримання інформації. Макробар'єри та мікробар'єри, їх різновиди. Основні параметри психологічних бар'єрів. Причини використання кліше у діловому спілкуванні. Парадокси сприймання людини людиною. Механізм каузальної атрибуції як схильність оцінювати свої вчинки та вчинки інших. Основні правила бізнес-етики в комунікації. Неефективна комунікація. Причини зниження ефективності комунікації. Ситуативні типи комунікаторів. Психологічний характер маніпулятивних тактик спілкування. Маніпулювання як негативний інформаційно-психологічний вплив на особистість. Поняття санкціонування, його види та можливості маніпулятивного впливу. Маніпулятивні технології у процесі переговорів: прості та складні. Протидія маніпулятивній технології.

Тема 10. Технології психосоціальної підтримки та ефективної комунікації в управлінні

Основні технології та методики для створення сприятливого психосоціального середовища в організації. Стратегії ефективної комунікації та їх застосування в управлінській діяльності. Психо-соціальна підтримка: поняття, значення, техніки. Вплив психосоціальної підтримки на ефективність управління: зменшення стресу та підвищення самопочуття співробітників; підвищення мотивації та залученості до роботи; покращення якості комунікації та робочих відносин.

Технології психосоціальної підтримки: психологічні методи підтримки в управлінні; розвиток емоційного інтелекту; методи управління стресом та конфліктами. Технології створення психологічно здорового середовища в колективі: тимбілдінг, менторство та коучинг. Системи внутрішнього спілкування.

Ефективна комунікація в управлінні: основні принципи комунікації; міжособистісні конфлікти та їх управління; вплив комунікації на ефективність роботи організації. Основні принципи ефективної комунікації.

Розвиток емоційної компетентності, емоційного інтелекту. Лідерська компетентність. Практика розвитку умінь, навичок ефективного ненасильницького спілкування у контексті психології партнерства: прийоми активного слухання; невербальна комунікація; технологія розвитку культури міжособистісного спілкування. Прийоми попередження бар'єрів ефективного спілкування; слухання, сприйняття, розуміння, реагування. Стилі ефективного спілкування. Особливості стилів спілкування: інформаційні повідомлення, дискусії, вправи, техніки. Формування навичок відновної комунікації як моделі ненасильницької поведінки та культури спілкування.

Тема 11. Психологічна природа конфліктної взаємодії в управлінні

Пояснення природи конфлікту з позиції різних наукових шкіл: когнітивізм; біхевіоризм, психоаналіз. Цілі і наміри конфліктних протистоянь, їх «зміст для себе» та «зміст для інших». Творчий потенціал конфлікту. Різні підходи до визначення типів конфліктів.

Сутність конфлікту, його структура, динаміка і характерні риси. Види конфліктів. Функції конфліктів. Етапи розвитку конфліктів. Причини конфліктів. Конфліктогени. Причини виникнення конфліктів: психологічні та соціальні фактори конфліктів. Причини конфліктів в організаціях. Роль особистості в конфліктній взаємодії. Стратегії та стилі поведінки в конфлікті. Психологічні аспекти управління конфліктами: етапи розвитку конфлікту; стратегії управління конфліктами; психологічні методи розв'язання конфліктів; вплив психологічного клімату на виникнення конфліктів; роль комунікації в управлінні конфліктами.

Технології ведення переговорів: основні принципи ефективних переговорів; методи та підходи до вирішення конфліктів шляхом переговорів; використання технологій комунікації в переговорному процесі; роль психологічних аспектів у сприянні успішних переговорів.

Тема 12. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів в організаціях

Види конфліктів та їх наслідки: функціональні та дисфункціональні конфлікти; міжгрупові та організаційні конфлікти.

Тактики реагування особистості у конфлікті. Стратегія поведінки у конфлікті як орієнтація особистості чи групи щодо усвідомлення причин, сутності, особливостей та можливих форм поведінки. Ознаки конкуренції як тактики поведінки у конфлікті. Можливості використання стратегії уникання у конфлікті. Стиль пристосування як варіант взаємодії у конфлікті. Психологічний зміст компромісу та його відносна обмеженість. Умови застосування стилю співробітництва. Діагностика тактики реагування у конфлікти. Сутність, зміст та особливості безпечного професійного простору, розвиток довіри та система управління конфліктами в компанії. Алгоритми роботи, що дають змогу швидкого реагування в нових умовах, створити і

підтримувати безпечний простір, розвивати довіру і підтримку. Інструменти конструктивного зворотного зв’язку та психологічної підтримки. Технології розвитку довіри. Техніка шерингу, обговорення. Технологія розвивального зворотного зв’язку для формування психологічно безпечного середовища; конструктивне спілкуватися для запобігання конфліктів. Психологічні прийоми ефективної взаємодії з різними типами «незручних» співпрацівників. Попередження конфліктів – вирішальна стратегія діяльності керівника.

Тема 13. Технології аналізу та управління конфліктами в організації

Технології аналізу конфліктів. Методи виявлення конфліктних ситуацій у колективі. Інструменти для аналізу причин та динаміки конфліктів. Ролі сторін у конфлікті та їх взаємодія.

Стратегії вирішення конфліктів. Конструктивне вирішення конфліктів. Аналіз конфліктної ситуації. Формули конфлікту. Психотехнології пропрацювання конфліктів у різних контекстах: сімейних відносин, лідерства, особистісного зростання. Психологічні аспекти аналізу та подолання конфліктів: емоційний інтелект та його значення в управлінні конфліктами. Вплив стереотипів та психологічних бар'єрів на процес вирішення конфліктів.

Технології складання картографій конфлікту. Метод творчої візуалізації у вирішенні конфлікту та мозкового штурму. Технології раціональної поведінки в конфлікті. Переговорний процес з урегулювання конфліктів. Відділення фактів від думок. Емпатичне слухання. Переказ, повернення сенсу. Резюмування. Рефреймінг / зміна рамки, фокусу. Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів. Стадії медіації. Правила, процедура, техніки та стратегії медіації. Вимоги до професійного посередника-медіатора.

Тема 14. Психічні стани та працездатність керівника

Класифікація психічних станів та їх вплив на працездатність керівника. Динаміка працездатності. Компоненти втоми, стадії втомлюваності. Джерела професійної перевтоми та психічного вигорання. Поняття про стрес та дистрес. Фази розвитку стресу. Стресостійкість як особистісна якість управлінців. Емоційно-вольова регуляція станів в управлінській діяльності. Пізнання своїх емоційних траєкторій, особливостей їх перебігу в стресових ситуаціях. Емоційний інтелект та профілактика професійного вигорання. Емоційна саморегуляція як технологія збереження і зміцнення психічного здоров’я особистості. Ігрові технології розвитку наскрізних умінь. Розвиток емоційного інтелекту – вміння конструктивно керувати емоціями; ефективно спілкуватися. Феномен готовності до екстремальних дій. Кризи професійного становлення керівника та їх зв'язок із віковими кризами. Технологія розвитку резилієнтності особистості та профілактика емоційного вигорання в управлінні. Мотивація особистості до самопізнання, самоспостереження, позитивної самозміни у питаннях вольової саморегуляції емоційних проявів; усвідомлення почуттів, думок, професійних дій та усвідомленню ролі саморегуляції в структурі фахової компетентності; практичні навички свідомого самокерування емоційною сферою, професійною комунікацією, діяльністю.

ТЕМАТИКА ЛЕКЦІЙНИХ, ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ, САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час здобувача (год.)
1	2	3
Аналізувати: історію виникнення та розвитку психології управління та конфліктології; психологічні особливості управлінської діяльності; сучасні тенденції розвитку психології управління; методи навчання та підвищення кваліфікації керівників та персоналу. **Визначати:** психологічні особливості управлінської діяльності, складові професіоналізму управ лінця ;розрі зняти сучасні тенденції підпорядкування в організаціях.	**Тема 1. Психологічні особливості управлінської діяльності** **Лекція 1** План 1**.** Предмет, мета, завдання психології управління. 2. Типи підпорядкування в організаціях. 3. Психологічні особливості управлінської діяльності. 4. Основні наукові підходи та сучасні тенденції розвитку психології управління. 5. Теорії мотивації та їх застосування у практиці управління комунікаціями та конфліктами. **Рекомендовані джерела:** Основні: 2, 19, 24, 26, 28, 30, 31. Додаткові: 1, 5, 6. Інтернет-ресурси: 1, 4, 6.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; -підготовка до практичного заняття; -написання рефератів за вибором здобувача за темами: «Сучасні тенденції розвитку управлінської думки», «Психологія установки в управлінській діяльності», «Економічна соціалізація особистості», «Харизматична концепція лідерства». - написання есе за вибором: «Ідеальний керівник»; «Професійне кредо керівника»; «Хто не може бути керівником?»	7
	Практичне заняття 1 План 1. Поняття про управління як вид соціальної діяльності. 2. Завдання психології управління. 3. Складові професіоналізму управлінця. 4. Об’єкти і суб’єкти управління, їх взаємозв’язок. 5. Категорії персоналу управління. 6. Типи підпорядкування в управлінні. 7. Психологічний зміст функції мотивування.	2
Порівнювати: основні методи дослідження у психології управління та конфліктології; їх класифікацію; нетрадиційні методики	**Тема 2. Методи дослідження у психології управління комунікаціями та конфліктами** **Лекція 2** План 1. Поняття та класифікація методів дослідження у психології управління. 2. Характеристика емпіричних методів дослідження та можливості їх використання в управлінській діяльності. 3. Етичні застереження щодо застосування методів	2

1	2	3
дослідження: їх можливості та обмеженість щодо виявлення тенденцій в управлінській сфері. **Враховувати:** вимоги до організації емпіричних досліджень в управлінській сфері, зокрема: анкетних опитувань з метою дослідження ефективності управлінської діяльності; бесіди та інтерв'ю як методів усного опитування; тестів та їх можливості використання у психології управління; переваги і недоліки соціометрії.	дослідження. 4. Методики аналізу та розуміння поведінки, мотивації, ефективності та інші аспекти психології управління комунікаціями та конфліктами **Рекомендовані джерела:** Основні: 3, 19, 22, 24, 26, 28, 30. Додаткові: 3, 8, 9. Інтернет-ресурси: 3, 4, 6.	
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до семінарського заняття; - написання рефератів за вибором здобувачів з таких тем: «Теорія соціального поштовху», «Теорія діяльнісного опосередкування міжособистісних стосунків в групі»; «Можливості використання анкетування в управлінській сфері», «Вимоги до використання соціометричних досліджень в системі управління», «Характеристика бесіди як методу емпіричних досліджень»; - написання есе «Коли я стану керівником, я буду формувати свій колектив на таких засадах…»	7
	Практичне заняття 2 План 1. Поняття та класифікація методів дослідження у психології управління. 2. Види спостережень та умови використання даного методу. 3. Експериментальні дослідження у психології управління. Бесіда та інтерв'ю як методи усного опитування 4. Методики визначення типу поведінки у конфліктній ситуації К. Томаса; опитувальник Айзенка і Кеттела. опитувальник А. Басса – А. Дарки, діагностика міжособистісних відносин, особистісний опитувальник Айзенка та інш. 5. Тести та їх можливості використання у психології управління. 6. Порядок проведення соціометричного дослідження. Переваги і недоліки соціометрії.	2
Характеризувати: основні принципи психології управління; етапи розвитку психології управління; витоки емпіричних даних про успішне управління у стародавні часи; пояснення управління як наукової категорії у	**Тема 3. Основні наукові підходи та сучасні тенденції розвитку психології управління комунікаціями** **Лекція 3** План 1. Управління як соціальний феномен. 2. Характеристика основних принципів психології управління комунікаціями. 3. Етапи розвитку психології управління. 4. Сучасні теорії управління: системний, ситуаційний, емпіричний, кількісний. 5. Основні наукові підходи та сучасні тенденції: міжособистісний підхід; організаційно-системний підхід; технологічний підхід; крос-культурний підхід; етичний	2

1	2	3
18 столітті; розвиток концепції систематизованого управління у середині 19 століття. **Розпізнавати:** сучасні теорії управління: системний, ситуаційний, емпіричний, кількісний підходи до пояснення феноменів управління; характеризувати основні концепції управління: концепція операційного менеджменту, концепція управлінських рішень, концепція математичного управління	підхід. **Рекомендовані джерела:** Основна: 1, 2, 5, 24, 25, 26, 28, 30, 31. Додаткова:1, 5, 7. Інтернет-ресурси: 1, 2, 8, 10.	
	Завдання, які виносяться на СРС: - визначення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичного заняття; - підготовка дайджесту «Найвдаліші і найневдаліші рішення в історії людства»; - аналіз проблемних управлінських ситуацій з виокремленням основних концепцій управління.	7
	Практичне заняття 3 План 1. Характеристика основних принципів психології управління. 2. Витоки емпіричних даних про успішне управління у стародавні часи. Пояснення управління як наукової категорії у 18 столітті. Розвиток концепції систематизованого управління у середині 19 століття. 3. Управління як самостійна галузь психологічного знання. 4. Класична теорія наукового менеджменту, її особливості (початок 20 століття). 5. Сучасні теорії управління: системний, ситуаційний, емпіричний, кількісний підходи до пояснення феноменів управління. 6. Сучасні тенденції розвитку психології управління комунікаціями - Використання нових технологій у комунікаціях. - Розвиток міжкультурної комунікації в умовах глобалізації. - Акцент на емоційний інтелект та емпатію. - Врахування соціальних медіа у внутрішній та зовнішній комунікації.	2
Аналізувати: основні технології процесу управління та управлінського циклу; функції управління, їх визначення та різні підходи до класифікації; специфіку та своєрідність їх врахування відповідно до мети і завдань різних типів організацій. **Використовувати**:	**Тема 4. Характеристика функцій управління комунікаціями та конфліктами** **Лекція 4** План 1. Поняття технології та функцій управління. Аналітична діяльність управлінських кадрів. 2. Планово-прогностична діяльність, її особливості. 3. Організовування як функція управління. 4. Контрольно-оцінювальна діяльність у системі управління. 5. Корегування та корекція, особливості їх застосування в управлінні. 6. Розвиток та підтримка мотивації персоналу. Теорії мотивації та їх застосування в управлінській практиці. Психологічні методи стимулювання персоналу. **Рекомендовані джерела:** Основні: 2, 19, 26, 28, 30.	2

1	2	3
основні види аналізу управлінської інформації; методику побудови діаграми Ісікави; методики вивчення планово-прогностичної діяльності організації; застосовувати на практиці різні види корегування та корекції управлінських впливів.	Додаткові: 3, 4. Інтернет-ресурси: 1, 3, 4, 10.	
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до семінарського заняття; - підготовка до дискусійного обговорення з таких проблем: «Поняття «емоційного інтелекту» та його роль в професійному зростанні фахівців управлінської сфери»; «Прийоми мотивації і стимулювання персоналу в організаціях і на підприємствах» - підготовка презентації «Види мотивації; змістовні теорії мотивації; процесуальні теорії мотивації». -проведення аналізу кейсів, що містять ситуації з комунікаціями та конфліктами в організаціях.	7
	Практичне заняття 4 План 1. Аналітична діяльність управлінських кадрів: специфіка та своєрідність відповідно до мети і завдань різних типів організацій. 2. Основні види аналізу. Методика побудови діаграми Ісікави. 3. Планово-прогностична діяльність, її особливості. Організовування як функція управління. Контрольно-оцінювальна діяльність у системі управління. 4. Корегування та корекція, особливості їх застосування в управлінні. 5. Теорії мотивації та їх застосування в управлінській практиці. 6. Тренінг з комунікацій та конфліктів; рольові ігри, групові вправи та ділові ігри, для практичного вивчення та закріплення навичок.	2
Розрізняти: основні ознаки людських ресурсів сфери управління; природу темпераменту, його різновиди та проявлення в управлінській діяльності; наукове трактування керівництва та лідерства як психологічних феноменів. **Визначати**: психологічні особливості стилів управління; функції	**Тема 5. Керівництво та лідерство як психологічні феномени управління комунікаціями та конфліктами** **Лекція 5** План 1. Темперамент, його різновиди та проявлення в управлінській діяльності. 2. Керівництво та лідерство як психологічні феномени. 3. Особистісні якості лідера: емоційний інтелект, емпатія, мотивація. 4. Психологічні особливості стилів управління. 5. Авторитет керівника та його складові. Поняття псевдоавторитету. **Рекомендовані джерела:** Основні: 5, 7, 16, 20, 21, 26, 31. Додаткові: 2, 6, 12. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 9. 10.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - написання рефератів за вибором здобувачів з таких тем:	7

1	2	3
лідера і керівника, їх подібність та відмінність; причини виникнення та різновиди псевдо авторитету; визначати стилі керівництва та лідерства, різновиди авторитету; застосовувати методи дослідження особистості.	«Типологія соціальних характерів Еріха Фромма», «Психологічні проблеми лідерства», «Психологічний феномен «лідерства служіння»; - підготовка до моделювання ситуацій конфліктів і їх вирішення, враховуючи психологічні аспекти лідерства; - підбір відеоматеріалів з метою аналізу проявів темпераменту у сфері управління.	
	Практичне заняття 5 План 1. Поняття про особистість, її структуру та динаміку розвитку. 2. Темперамент, його різновиди та проявлення в управлінській діяльності. 3. Керівництво та лідерство як психологічні феномени. 4. Психологічні особливості стилів управління. 5. Функції лідера і керівника, їх подібність та відмінність. 6. Тренінг з розвитку лідерських навичок. Тренінг розвитку емоційного інтелекту. 7. Авторитет керівника та його складові. Різновиди авторитету та псевдоавторитету.	2
Узагальнювати: різновиди особистісних профілів управлінських впливів (урівноважений тип, імпульсивні рішення, інертні рішення, ризиковані рішення, обережний тип прийняття рішень). **Виявляти:** деструктивні прояви особистісних профілів на етапі прийняття управлінських рішень: імітація бурхливої діяльності, первісна інтелектуальна активність, загальне керівництво, напружений безуспішний пошук	**Тема 6. Психологічні основи прийняття рішень в управлінні комунікаціями** **Лекція 6** План 1. Різновиди особистісних профілів управлінських впливів. 2. Психологічні фактори, що впливають на процес прийняття рішень керівників та вольові якості управлінця, що сприяють ефективному прийняттю рішень. 3. Спрямованість особистості керівника: на взаємодію, ділова, особистісна. 4. Відновлювальна комунікація; формула успішної комунікації та її механізми. 5. Принципи і правила прийняття раціональних управлінських рішень. **Рекомендовані джерела:** Основні: 2, 5, 17, 19, 20, 26, 28. Додаткові: 1, 5, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 8. 9, 11.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - підготовка есе на тему: «Технологія прийняття управлінських рішень»; «Особистісні профілі управлінських впливів». -підготовка проєкту «Емоційний інтелект в бізнесі»	7
	Практичне заняття 6 План 1. Різновиди особистісних профілів управлінських впливів. 2. Принципи і правила прийняття раціональних управлінських рішень. 3. Деструктивні прояви особистісних профілів на етапі	2

1	2	3
оптимального рішення; розрізняти спрямованість професійних зусиль керівника.	прийняття управлінських рішень. Вольові якості управлінця, що сприяють ефективному прийняттю рішень. 4. Спрямованість особистості керівника: на взаємодію, ділова, особистісна. 5. Роль емоційного інтелекту в управлінні комунікаціями. 6. Практичні вправи та кейси для розвитку навичок управління комунікаціями з урахуванням психологічних аспектів. 7. Тренінг з «Розвитку емоційного інтелекту». Вправи на розвиток ефективного спілкування та вирішення конфліктів. Техніки вирішення конфліктних ситуацій у комунікаційному менеджменті	
Усвідомлювати: логічну основу моделювання структури спілкування: передавання інформації, взаємовплив, пізнання один одного суб'єктів спілкування, обмін результатами діяльності; структуру спілкування як єдність відносно автономних компонентів: мотив, зміст, засоби, результат. **В иок ремлю вати** :неверба льні засоби спілкування, їх різноманітність та психологічні умови адекватного використання: міміка, жести, пантоміміка, візуалізація; дотримуватись дистанції у спілкування (інтимна, особистісна,	**Тема 7. Засоби впливу у процесі управлінського спілкування** **Лекція 7** План 1. Структура спілкування та характеристика його рівнів: макрорівень, мезорівень, мікрорівень. 2. Види та способи психологічного впливу управлінського спілкування. 3. Значення вербальної та невербальної комунікації у різних видах управлінського спілкування. 4. Дотримання дистанції у спілкування (інтимна, особистісна, соціальна, публічна) як умова його ефективності. **Рекомендовані джерела:** Основні: 4, 12,14, 19, 24, 26, 31. Додаткові: 3, 5, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 8.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - написання рефератів за вибором здобувачів з таких тем: «Невербальна комунікація як засіб діагностики ефективного управління», «Культура професійного мислення управлінця»; - підготовка твору-опису на тему «Гендерні відмінності у використанні засобів спілкування у сфері управління». - підготовка есе «Ефективне спілкування за методикою Маршала Розенберга» «Ненасильницьке спілкування» «Мова життя».	7
	Практичне заняття 7 План 1. Характеристика рівнів спілкування: макрорівень, мезорівень, мікрорівень. 2. Структура спілкування як єдність відносно автономних компонентів: мотив, зміст, засоби, результат. 3. Засоби впливу у процесі управлінського спілкування 4. Мова як засіб спілкування. Значення вербальної комунікації у різних видах управлінського спілкування. 5. Невербальні засоби спілкування, їх різноманітність та	2

1	2	3
соціальна, публічна); враховувати національні та гендерні відмінності у використанні засобів спілкування в управлінні.	психологічні умови адекватного використання. 6. Дотримання дистанції у спілкування (інтимна, особистісна, соціальна, публічна) як умова його ефективності. 7. Національні та гендерні відмінності у використанні засобів спілкування в управлінні.	
Аналізувати: особливості копіювання як неусвідомленого відтворення зовнішніх невербальних сигналів у спілкуванні; ідентифікацію як неусвідомлене уподібнення себе іншому; наслідування та імітація як своєрідне засвоєння способів поведінки на підставі спостереження за оточуючими. **Бути здатними:** переконувати на підставі доведення істинності позиції; розрізняти ефект новизни та первинності інформації у різних видах спілкування; аналізувати психологічні типи співбесідників; враховувати психологічну природу психічного зараження, що проявляється в управлінні.	**Тема 8. Компоненти та механізми процесу комунікації в інформаційному суспільстві** **Лекція 8** План 1. Комунікація як процес в інформаційному суспільстві. Культура комунікації. 2. Структура комунікативного процесу, моделі комунікації. 3. Копіювання та ідентифікація у спілкуванні в сфері управління. 4. Стереотипізація та рефлексія у спілкуванні, специфіка їх проявлення у професійній діяльності управлінців. 5. Переконування як доведення істинності позиції – його можливості та обмеження. 6. Соціально-психологічний зміст навіювання та психологічна природа психічного зараження. **Рекомендовані джерела:** Основні: 2, 3, 14, 18, 19, 26, 31. Додаткові: 2, 6, 7. Інтернет-ресурси: 3, 4, 6, 12.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - пройти «Тест для визначення потреби у спілкуванні» (Ю.М. Орлова, В.І. Шкуркіна); - підготувати приклади для дискусійного обговорення питання про соціально-психологічний зміст навіювання та психологічну природу психічного зараження у сфері управління; - підготувати есе «Роль та вплив ЗМІ на процес комунікації: механізми процесу комунікації»; -підготувати приклади для дискусійного обговорення «Вплив інтернет-платформ на формування громадської думки та сприйняття інформації».	7
	Практичне заняття 8 План 1. Копіювання як неусвідомлене відтворення зовнішніх невербальних сигналів у спілкуванні. 2. Структура комунікативного процесу, моделі комунікації. 3. Ідентифікація як неусвідомлене уподібнення себе іншому. Наслідування та імітація – своєрідне засвоєння способів поведінки на підставі спостереження за оточуючими.	2

1	2	3
	4. Переконування і можливості його використання в управлінській діяльності. Соціально – психологічний зміст навіювання. 5. Психологічна природа психічного зараження. Ефект новизни та первинності інформації у різних видах спілкування. 6. Виклики та можливості інформаційних медіа у формуванні суспільних думок. 7. Соціальні мережі та інтернет-платформи: Роль та значення соціальних мереж у комунікації. Захист від дезінформації та фейків: медіаграмотність.	
Аналізувати: комунікативні бар'єри як психологічні перешкоди процесу передачі та отримання інформації; макробар'єри та їх різновиди; психологічну сутність мікробар'єрів спілкування в управлінні; значення перцепції та інтеракції з метою протидії маніпулятивним тактикам; причини використання кліше у діловому спілкуванні. **Розрізняти**: основні параметри психологічних бар'єрів між суб'єктами спілкування; ознаки механізму каузальної атрибуції; психологічний характер маніпулятивних тактик спілкування та використовувати прийоми протидії.	**Тема 9. Утруднене спілкування та дотримання принципів бізне-етики в комунікативному процесі** **Лекція 9** План 1. Поняття утрудненого спілкування та комунікативних бар'єрів як психологічні перешкоди процесу передачі та отримання інформації . 2. Психологічний характер маніпулятивних тактик спілкування. 3. Значення перцепції у спілкуванні та ефективні прийоми протидії маніпулюванню. 4. Інтеракція як взаємодія у спілкуванні. 5. Особливості механізму каузальної атрибуції. **Рекомендовані джерела:** Основні: 2, 11, 17, 18, 19, 24, 31. Додаткові: 2, 5, 10. Інтернет-ресурси:1, 2, 6, 10, 11.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - міні-твір на тему: «Моє сприймання і розуміння помилки каузальної атрибуції». - доведіть, що рівень культури суб'єкта впливає на його перцептивні здібності; - пройти тест на діагностику домінуючої перцептивної модальності за С. Єфімцевим. - проаналізувати причини таких утруднених ситуацій та запропонувати можливі стратегії подолання утрудненого спілкування. -проведення кейс-стаді, де будуть пропонуватися випадки утрудненого спілкування в бізнес-середовищі для аналізу та обговорення. - підготувати есе: «Основні правила бізнес-етики в комунікації».	7
	Практичне заняття 9 План 1. Поняття утрудненого спілкування як невідповідність обраної моделі спілкування цілям співрозмовника. 2. Макробар'єри та їх різновиди. Психологічна сутність мікробар'єрів спілкування.	2

1	2	3
	3. Основні параметри психологічних бар'єрів між суб'єктами спілкування. Причини використання кліше у діловому спілкуванні. 4. Психологічний характер маніпулятивних тактик спілкування. Маніпулятивні технології у процесі переговорів: прості та складні. 5. Принципи бізнес-етики в комунікативному процесі. 6. Поняття санкціонування, його види та можливості маніпулятивного впливу. 7. Соціально-психологічні механізми впливу на дії інших: інформування, повідомлення, механізм мобілізування, вимагання, зобов'язування, примус, навіювання.	
Узагальнювати: чинники надійності комунікатора в управлінському спілкуванні: відкрите демонстрування своїх намірів; прояв доброзичливого ставлення та компетентності; уміння переконливо інформувати; професійні особливості сприйняття людини; особливості актуалізаторської моделі взаємодії в управлінні. **Застосовувати:** правила формування та прийому зворотного зв'язку; попереджувати неоправдані очікування у процесі комунікації; розробляти та використовувати на практиці рекомендації щодо ефективного	**Тема 10. Технології психосоціальної підтримки та ефективної комунікації в управлінні** **Лекція 10** План 1. Основні технології та методики для створення сприятливого психосоціального середовища в організації 2. Стратегії ефективної комунікації та їх застосування в управлінській діяльності. 3. Психосоціальна підтримка: поняття, значення, техніки. 4.Технології психосоціальної підтримки: психологічні методи підтримки в управлінні; розвиток емоційного інтелекту; методи управління стресом та конфліктами. 5. Ефективна комунікація в управлінні: основні принципи комунікації; міжособистісні конфлікти та їх управління; вплив комунікації на ефективність роботи організації. **Рекомендовані джерела:** Основні: 2, 4. 5, 11, 13, 16, 18, 19, 21, 23. Додаткові: 8. 9. 10. Інтернет-ресурси:1, 3, 10, 13.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - аналіз прикладів професійної діяльності управлінців з метою виявлення причин деформації спілкування як порушення комунікативних зв'язків та параметрів психологічних бар'єрів; - письмово обґрунтувати умови реалізації «вміння слухати» у професійній діяльності управлінців. - підготовка презентації на тему «Вплив психосоціальної підтримки на продуктивність праці». - кейси з реального життя з використанням технологій психосоціальної підтримки; - підготовка короткого звіту про власний досвід використання психосоціальних технологій в управлінні та ефективної комунікації.	7
	Практичне заняття 10 План 1. Практика розвитку умінь, навичок ефективного ненасильницького спілкування у контексті психології	2

1	2	3
спілкування в управлінні.	партнерства. 2. Ефективна комунікація в управлінні: основні принципи комунікації; 3. Стилі ефективного спілкування. 4. Розвиток емоційної компетентності, емоційного інтелекту. 5. Лідерська компетентність. 6. Відновна комунікація як модель ненасильницької поведінки та культури спілкування.	
Порівнювати: соціологічні та психологічні теорії конфліктології, об'єкт, предмет, завдання, основні поняття і категорії; пояснення природи конфлікту з позиції різних наукових шкіл: когнітивізм; біхевіоризм, психоаналіз; особливості конфліктів у сфері управління. **Застосовувати** :існуючі теоретичні підходи для інтерпретації конфліктних ситуацій; виокремлювати різні типи конфліктів в управлінській практиці; інтерпретувати причини та сутність вертикальних та горизонтальних конфліктів в управлінській сфері.	**Тема 11. Психологічна природа конфліктної взаємодії в управлінні** **Лекція 11** План 1. Основні теоретичні підходи у психологічному вивченні конфлікту. 2. Пояснення природи конфлікту з позиції різних наукових шкіл: когнітивізм; біхевіоризм; психоаналіз. 3. Різні підходи до визначення типів конфліктів та їх характеристика. 4. Особливості конфліктів у сфері управління. 5. Стратегії та стилі поведінки в конфлікті. 6. Психологічні аспекти конфліктної взаємодії . 7. Технології ведення переговорів: **Рекомендовані джерела:** Основні: 1, 3, 4, 13, 18, 19, 24, 25, 27, 29, 31. Додаткові: 1, 3, 5, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 10.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - підготовка рефератів за вибором студентів з таких тем: «Методи управління конфліктами», «Профілактика конфліктів», «Методи психокорекції конфліктної поведінки в управлінні», «Застосування соціально-психологічного тренінгу для корекції поведінки особистості в конфлікті», «Психологічна природа конфлікту», - аналіз кейсів з управління конфліктами в організаціях та підготовка короткого звіту.	7
	Практичне заняття 11 План 1. Основні теоретичні підходи у психологічному вивченні конфлікту. 2. Пояснення природи конфлікту з позиції різних наукових шкіл: когнітивізм; біхевіоризм. 3. Різні підходи до визначення типів конфліктів. 4. Причини виникнення конфліктів: психологічні та соціальні фактори конфліктів. 5. Психологічні аспекти управління конфліктами: етапи розвитку конфлікту; стратегії управління конфліктами; психологічні методи розв'язання конфліктів; вплив	2

1	2	3
	психологічного клімату на виникнення конфліктів; роль комунікації в управлінні конфліктами. 6. Рольові ігри для навчання навичкам врегулювання конфліктів. 7. Групова дискусія та тренінг «Технології ведення переговорів»: розгляд сценаріїв переговорів у контексті управління; вправи на розвиток навичок активного слухання та ефективної комунікації під час переговорів; рольові ігри для практичного застосування технік переговорів. 8. Тренінг з навичок вирішення конфліктів через діалог.	
Передбачати: наслідки конфліктів в організаціях; стратегії поведінки у конфлікті як орієнтацію особистості чи групи щодо усвідомлення причин, сутності, особливостей та можливих форм реагування; психологічний зміст та специфіку проявлення конкуренції, уникання, відходу, компромісу та співробітництва у конфлікті. **Діагностувати:** тактики реагування у конфлікті та діяти превентивно з метою зниження напруженості конфліктуючих сторін: при роздратуванні; при недовірі та страхах; застосовувати психологічні прийоми ефективної взаємодії з різними типами «незручних»	**Тема 12. Функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів в організаціях** **Лекція 12** План 1. Види конфліктів та їх наслідки: функціональні та дисфункціональні конфлікти 2. Ознаки конкуренції як тактики поведінки у конфлікті. 3. Можливості використання стратегії уникання у конфлікті. Стиль пристосування як варіант взаємодії у конфлікті. 4. Психологічний зміст компромісу та його відносна обмеженість. 5. Умови застосування стилю співробітництва. 6. Розвиток довіри та система управління конфліктами в компанії. 7. Попередження конфліктів – вирішальна стратегія діяльності керівника. **Рекомендовані джерела:** Основні: 1, 3, 4, 13, 18, 19, 24, 25, 27, 29, 31. Додаткові: 1, 3, 5, 9. Інтернет-ресурси: 1, 2, 10.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - підготовка рефератів, есе за вибором здобувачів з таких тем: «Причини ескалації конфлікту», «Методи управління міжособистісними конфліктами», - аналіз конкретних ситуацій конфліктів: визначення їхніх функціональних та дисфункціональних аспектів; «Психоаналітична інтерпретація внутрішньоособистісних конфліктів». - написання есе на тему: «Професійне кредо керівника щодо розв'язання трудових конфліктів». - підготовка короткого дослідження про вплив конфліктів на продуктивність організації та запропоновані стратегії для управління ними.	7
	Практичне заняття 12 План 1. Стратегії і тактики реагування особистості у конфлікті. 2. Ознаки конкуренції як тактики поведінки у конфлікті.	2

1	2	3
співпрацівників.	3. Можливості використання стратегії уникання у конфлікті. Стиль пристосування як варіант взаємодії у конфлікті. 4. Психологічний зміст компромісу та його відносна обмеженість. Умови застосування стилю співробітництва в умовах конфліктного протистояння. 5. Впровадження посередництва, медіації та вирішення конфліктів. 6. Розвиток навичок управління конфліктами серед керівництва та співробітників. Рольова гра: Моделювання ситуацій конфліктів та пошук шляхів їх вирішення з урахуванням функціональних та дисфункціональних наслідків. 7. Тренінг з комунікації: Вправи на розвиток навичок ефективного спілкування та вирішення конфліктів у колективі.	
Аналізувати: індивідуально-психологічні особливості взаєморозуміння в умовах управлінської практики; фактори розв'язання конфліктів; психологічні механізми і технологію ведення переговорів; сутність медіаторства і регулювання конфлікту. **Володіти:** технологією переговорів з метою розв'язання конфліктів, методами аналізу та управління конфліктами; технологією попередження конфліктів в організаціях; вміти враховувати власний тип «життєвого світу», його переваги та	**Тема 13. Технології аналізу та подолання конфліктів в організації** **Лекція 13** План 1. Важливість аналізу та ефективного управління конфліктами. Технології аналізу та методи виявлення конфліктних ситуацій. 2. Причини виникнення управлінських конфліктів. Особистісні чинники конфліктів в організаціях. 3. Технології складання картографій конфлікту. 4. Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів. 5. Психотехнології пропрацювання конфліктів у різних контекстах. 6. Психологічні аспекти аналізу та подолання конфліктів: емоційний інтелект та його значення в управлінні конфліктами **Рекомендовані джерела:** Основні: 1, 2, 5, 13,14, 15, 17, 18, 21. 23, 27, 28, 31. Додаткові: 3, 5, 9, 11. Інтернет-ресурси: 2, 4, 6.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - опишіть власний тип «життєвого світу», вкажіть його переваги та недоліки та визначте вплив на розуміння психологічної природи конфлікту; - у чому полягає різниця між причиною, приводом та інцидентом у конфлікті; - охарактеризувати спільні ознаки різних типів конфліктів на основі аналізу запропонованих ситуацій управлінської практики. - письмовий опис на тему «Техніки зниження напруженості конфліктуючих сторін: при роздратуванні; при недовірі та страхах»; «Психологічні прийоми ефективної взаємодії з різними типами «незручних» співпрацівників в управлінні».	7

1	2	3
недоліки та вплив на розуміння психологічної природи конфлікту; управлінсько-комунікативну некомпетентність керівника як джерело конфлікту.	- підготувати коротке дослідження про ефективність застосування різних методів управління конфліктами в реальних організаційних умовах.	
	Практичне заняття 13 План 1. Психотехнології пропрацювання конфліктів у різних контекстах: сімейних відносин, лідерства, особистісного зростання 2. Причини виникнення деструктивних конфліктів. Особистісні чинники конфліктів в організаціях. 3. Управлінсько-комунікативна некомпетентність керівника як джерело конфлікту. 4. Групова дискусія: обговорення ситуацій конфліктів та розробка стратегій їх подолання. 5. Рольова гра: Моделювання сценаріїв конфліктних ситуацій та пошук оптимальних рішень. Вправи на розвиток навичок спілкування, слухання та лідерства в контексті вирішення конфліктів. 6. Тренінг з посередництва з елементами медіації. 7. Рольова гра «Візуалізація конфліктів»: моделювання конфліктних ситуацій та пошук творчих рішень за допомогою візуалізації.	2
Класифікувати: психічні стани та їх вплив на працездатність керівника; динаміку працездатності; компоненти втоми, стадії втомлюваності; джерела професійної перевтоми та психічного вигорання; кризи професійного становлення керівника та їх зв'язок із віковими кризами; поняття про стрес та дистрес, їх форми прояву та наслідки. **Використовувати**: прийоми емоційно – вольової регуляції станів в управлінській	**Тема 14. Психічні стани та працездатність керівника** **Лекція 14** План 1. Поняття про емоції та почуття та їх функції, форми проявлення та вплив на працездатність керівника. 2. Динаміка працездатності. Компоненти втоми, стадії втомлюваності. 3. Засоби управління стресом і його профілактика в управлінській діяльності. 4. Кризи професійного становлення керівника та їх зв'язок із віковими кризами. **Рекомендовані джерела:** Основні: 2, 3, 4, 6, 14. Додаткові: 1, 2, 4. Інтернет-ресурси: 1, 2, 3, 6.	2
	Завдання, які виносяться на СРС: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до практичних занять; - обґрунтувати відповідь на такі запитання: - чому в почуттях та емоціях ширше, аніж у пізнавальних процесах, виявляються найсуттєвіші особливості особистості? - прокоментуйте, чому людям потрібні не лише позитивні почуття, а й ті, що пов’язані зі стражданнями, незадоволеністю? - у чому криються джерела професійної перевтоми та психічного вигорання працівників сфери управління. -провести самоаналіз особистісних рис. Вивчення особистісних характеристик, які впливають на працездатність та рішучість у вирішенні проблем.	7

1	2	3
діяльності; попереджувати кризи професійного становлення; засоби управління стресом і його профілактики в управлінській діяльності.	**Практичне заняття 14** План 1. Поняття про емоції та почуття. Функції емоцій та почуттів, форми їх проявлення. 2. Класифікація психічних станів та їх вплив на працездатність керівника. 3. Компоненти втоми, стадії втомлюваності. Джерела професійної перевтоми та психічного вигорання. 4. Поняття про стрес та дистрес. Фази розвитку стресу. Форми прояву та наслідки стресу. 5. Стресостійкість як особистісна якість управлінців. Пізнання своїх емоційних траєкторій. Емоційна саморегуляція як технологія збереження і зміцнення психічного здоров'я особистості. 6. Тренінг розвитку резилієнтності особистості та профілактика емоційного вигорання в управлінні. 7. Тренінг «Розвиток емоційного інтелекту»: вправи на розвиток емоційного інтелекту та саморегуляції для підвищення працездатності	2
Індивідуальне завдання	Участь у наукових заходах	26
Разом		180/6

ІІІ. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Основні:

1. Барабаш О. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. *Підприємництво,господарство і право*. 2017. № 3. С.208-212.

2. Бакаленко О.А. Психологія управління : навч. посіб. Харків : ХНУРЕ, 2020. 120 с.

3. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту : навч.-метод. посіб. Мукачево : МДУ, 2016. 201 с.

4. Браніцька Т. Р. Конфліктологічна культура фахівців соціономічних професій: технологія формування : монографія. Вінниця : ТОВ «Нілан ЛТД», 2019. 462 с.

5. Branitska T., Herasimova O., Logutina N. The role of emotional intelligence In the system of manager's main competencies. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Екологія. Публічне управління та адміністрування.* Одеса : Видавничий дім «Гельветика». 2023. Вип. 3. Pp. 36-43. UDC 005.95-051:005.336.2. DOI https://doi.org/10.32782/2786-5681-2023-3.05

6. Branitska T.**,** Logutina N, Psychodiagnosis and conflict forecasting in management. *Психодіагностика та прогнозування конфліктів в управлінській діяльності. Administrative and socio-economic systems: scientific and practical aspects of sustainable development :* Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2021; ISBN 978-83-66567-29-0; 480 p.

7. Браніцька Т. Р. Формування конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій у позааудиторний час. *Розвиток особистості майбутнього психолога в умовах трансформації суспільства* : колективна монографія / ред. В. І. Шахов та ін. Вінниця : ТОВ «Нілан-ЛТД», 2016. С. 55-67.

8. Браніцька Т., Кащенко Н. Професійна культура керівника як фактор ефективності управління. *About the problems of practice, science and ways to solve them* : XXIV Міжнар. наук.-практ. конф., 04-07 трав. 2021 р. Мілан, Італія International Science Group. 2021. №14. С. 106.

9. Браніцька Т., Кащенко Н., Кухар І. Культурна дипломатія як спосіб комунікації в інтересах національної безпеки України. *Експерт: парадигми юридичних наук і державного управління* : Електронне наукове видання, підготовлене у науковому партнерстві із Всеукраїнською Асамблеєю докторів наук з державного управління. Київ, 2021. № 4 (16). С. 167-178. URL: https://doi.org/10.32689/2617-9660-2021-4(16)-167-178

10. Браніцька Т. Р. Критерії та показники сформованості конфліктологічної культури майбутніх фахівців соціономічних професій. *Сучасні інформаційні технології та інноваційні методики навчання в підготовці фахівців: методологія, теорія, досвід, проблеми :* зб. наук. праць. Київ; Вінниця : ТОВ фірма «Планер», 2018. Вип. 52. С. 251-256.

11. Бізнес-етика : конспект лекцій [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності *051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці»* / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Електронні текстові дані (1 файл: 5,5 Мбайт). Київ : КПІ ім. Ігоря

Сікорського, 2020. 56 с.

12. Браніцька Т.Р**.** Ненасильницьке спілкування як інструмент психопрофілактики в умовах COVID-СТРЕСУ. *Психологічна допомога в умовах синдрому COVID-стресу* : Інтернет-посіб. / за наук. ред. О.М. Шпортун. Вінниця : КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти», 2021. С. 114.

13. Андрєєнкова В.Л., Байдик В.В., Войцях Т.В. та ін. Впровадження відновного підходу, посередництва, медіації та практики функціонування служб порозуміння в закладах освіти. Київ : видавництво ФО-П Буря О.Д., 2023. 188 с.

14. Веремчук А.М. Конфлікти у спілкуванні та шляхи їх розв'язання. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. пр. Інституту психології імені Г.С. Костюка Національної АПН України. 2015. Т. 24. Ч. 6. С. 67-74.

15. Вступ до альтернативного вирішення спорів : навч. посіб. / Г.В. Анікіна, Я.В. Білоусов, Н.Л. Бондаренко-Зелінська та ін.; під ред. У. Хелльманна, Н.Л. Бодаренко-Зелінської. Хмельницький : Хмельницький університет управління та права, 2017. 234 с.

16. Ґоулман Д. Емоційний інтелект. Деніел Ґоулман; пер.з англ. С.-Л. Гумецької. – Харків: Віват, 2024 р. 512 с.

17. Ґоулман Д. Емоційний інтелект в бізнесі; пер. з англ. С.-Л. Гумецької. Харків : Віват, 2021. 528 с.

18. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту : навч. посіб. Київ : Каравела, 2017. 304 с.

19. Жавнерчик О.В. Психологія управління : конспект лекцій. Одеса : ОДЕКУ, 2020. 161 с.

20. Козлова В. Технологія EQ – BOOST. Як використовувати емоційний інтелект у бізнесі і житті. Львів : Видавництво Старого Лева, 2019. 176 с.

21. Передало Х.С. Емоційний інтелект та його роль в підприємницькій сфері. *Управління соціально-економічними трансформаціями господарських процесій: реалії та виклики*, м. Мукачево, 06-07 квіт. 2020 р. С. 189-191.

22. Матохнюк Л.О., Браніцька Т.Р., Шпортун О.М. Психодіагностика: діагностичний інструментарій : навч.-метод. посіб. Вінниця : КЗВО «Вінницька академія безперервної освіти», 2021. 559 с.

23. Ровенська В.В., Кліндух Г.М., Ракитянська Н.А. Емоційна компетенція керівників як один з інструментів управління трудовим потенціалом підприємства. *Економічний вісник Донбасу*. 2018. № 1 (51). URL: **http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/130478/18-Rovenska.**

24. Калениченко Р.А., Коханець А.С. Конфліктологія і психологія управління : навч. посіб. Київ : Компринт, 2021. 167 с.

25. Петрінко В.С. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посіб. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

26. Психологія управління : курс лекцій для студентів денної і заочної форм навчання напряму підготовки 6.030103 «Практична психологія» / укладач О.С. Юрков. Мукачево : МДУ, 2017. 179 с.

27. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації; соціально-педагогічний аспект. навч.-метод. посіб. / В.Л. Андрюонкова, Т.В. Войцях, О.В. Дацко та ін.; за ред. К.Б. Левченко, В.Г. Панок, І.М. Трубавіна, Л.Г. Ковальчук, В.Л. Андрюонкова Київ : ФОП Стеценко В.В., 2016. 192 с.

28. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія : підручник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 320 с.

29. Сивогракова З.А., Алєксєєнко Н.В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами : Конспект лекції. Харків : УкрДУЗТ, 2020. 52 с.

30. Ходаківський Є.І., Богоявленська Ю.В., Грабар Т.П. Психологія управління : підручник. 5-те вид., переробл. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 492 с.

31. Штифурак В.Є. Психологія управління та конфліктологія: навчальний посібник. Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2017. 252с.

32. Mayer, J. D. Emotional Intelligence in Everyday Life: A Scientific Inquiry. New York: Oxford University Press. 2020.

Додаткові:

1. Бобровник С.В. Компроміс і конфлікт у праві: антрополого комунікативний підхід до аналізу : монографія. Київ : Юридична думка, 2011. 383 с.

2. Branitska T., Logutina N., Fundamentals of public administration of the national education system of Ukraine. *Public management*. 2020. № 4 (24) September 2020. 20-43 pp.

3. Герасіна Л.М., Требін М.П., Воднік В.Д. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : Право, 2012. 128 с. URL: http://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pd f

4. Гриб А.М., Михайлов О.М. Становлення та розвиток інституту примирення на українських землях (IX ст. - 1917 р.) : монографія. Одеса : Фенікс, 2018. 202 с.

5. Коулман Пітер Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт: незгода - це сила, що працює на вас.; пер. з англ. І. Софієнко; ред. І. Чиркова. Київ : Наш формат, 2017. - Дод.: с. 289-293. - Бібліогр.: с. 294-304. - Алф. покажч.: с. 305-311. - 311 с.

6. Гебарро Джон Дж., Коттер Джо П. Як управляти своїм босом.; пер. з англ. Лесь Белей. Київ : Книголав, 2017. 51 с.

7. Кутуюв П.В. Модерн, модернізація та розвиток: ідеї та практики. Київ : Талком, 2015 467 с.

8. Ледерак Дж. П. Розбудова миру: стале примирення в розділених суспільствах. / пер. з англ. Д. Каратююва та Л. Лозової. Київ : Дух і літера, 2019. 256 с.

9. Психологія конфлікту : комплекс навч.-метод. забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей / Укл.: М. О. Кононець. Київ : НТУУ «КПІ

ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.

10. Самоменеджмент : опорний конспект лекцій / авт. М.І. Волобуєв. Київ : КНТЕУ, 2019. 70 с.

11. Фурса С. Медіація в Україні : актуальні питання теорії і практики та необхідність законодавчої регламентації. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Юридичні науки*. 2014. Вип. 1. С. 5-9.

12. Shportun O., Branitska T., KaplinskyV., Zharovska O., Bayurko N., Siryk E. Peculiarities of Leadership Manifestation in the Youth Social Group. *Revista Românească pentru Educaţie Multidimensională.* 2020. Vol. 12. Issue 1.. Sup. 1. Pp. 304-329. URL: **https://lumenpublishing.com/journals/index.php/rrem/article/**view/2587

Інтернет-ресурси:

1. www.nbuv.gov.ua – Національна бібліотека України.
2. www.library.vn.ua – Вінницька обласна універсальна наукова бібліотека.
3. www.psylib.kiev.ua – психологічна бібліотека Київського Фонду сприяння розвитку психологічної культури.
4. www.psychology.net.ru – науково-популярний інформаційний психологічний портал «Світ психології».http://flogiston.ru – новини сучасної психології.
5. http://sun.vtei.com.ua – система дистанційної навчання «MOODLE» ВТЕІ КНТЕУ.
6. http://www.socio-journal.kpi.kiev.ua/ - Вісник КПІ ім. Ігоря Сікорського. Соціологія. Політологія. Право.
7. http://i-soc.com.ua/journal/content.php – Соціологія: теорія, методи, маркетинг.
8. https://prometheus.org.ua/. Найкращі онлайн-курси України та світу.
9. https://nsuworks.nova.edu/pcs/about.html – Peace and Conflict Studies Journal
10. www.psylib.kiev.ua – психологічна бібліотека Київського Фонду сприяння розвитку психологічної культури
11. Проєкт «Як захиститися від фейків і дезінформації» https://mmr.ua/show/v-ukrayini-zapustyly-osvitnij-miniserial-pro-zahyst-vid-fejkiv-ta-dezinformaczii
12. Матеріали з ненасильницького спілкування у контексті психології партнерства: https://www.empatia.pro/category/statti-2/