



**Силабус навчальної дисципліни  
«ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У  
ПРОФЕСІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ»  
Освітньо-професійної програми «Психологія екстремальних і  
кризових ситуацій»**

**Галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»**

**Спеціальність: 053 «Психологія»**

<b>Рівень вищої освіти</b> (перший (бакалаврський), другий (магістерський))	Другий (магістерський) рівень вищої освіти
<b>Статус дисципліни</b>	Навчальна дисципліна циклу професійної підготовки обов'язкового компоненту ОП
<b>Курс</b>	1-й курс
<b>Семестр</b>	1-й семестр
<b>Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/години</b>	3,5 кредити / 105 годин
<b>Мова викладання</b>	Українська мова
<b>Що буде вивчатися (предмет вивчення)</b>	Навчальна дисципліна «Теорія і практика управління конфліктами у професійному середовищі» охоплює актуальну проблематику діяльності професійного психолога у сфері роботи з конфліктами, в тому числі стосовно потреб та запитів екстремальних професій та галузей з особливими умовами праці, підвищеними небезпеками та психологічними навантаженнями на персонал, де таке поширене явище, як конфліктне зіткнення різноманітних позицій, пріоритетів, оцінок ситуації тощо може набувати особливої гостроти та створювати загрози, пов'язані з ризиками надзвичайних подій та інцидентів, небезпек для здоров'я та життя людей, а також ризиків неякісної праці та зривів діяльності з важкими наслідками.
<b>Чому це цікаво/треба вивчати (мета)</b>	Дисципліна спрямована на формування вміння визначати та розв'язувати діагностичні, корекційні та консультативно-посередницькі завдання з ефективного подолання конфліктних ситуацій, в тому числі в професійному середовищі з особливими умовами праці. Вивчення дисципліни дозволить сформувати сукупності вмінь, які забезпечать спроможність працювати з широким спектром конфліктних ситуацій в якості посередника (медіатора, фасилітатора, консультанта та ін.), надавати психологічну допомогу щодо оптимізації індивідуальної поведінки в конфлікті та корекції особистісних чинників деструктивного входження в конфліктні ситуації, а також розв'язувати завдання профілактичної роботи та управління конфліктами в умовах різноманітних організацій та соціальних осередків. Такі ділянки роботи існують в кожній без винятку організації і мають виняткове значення для успішної сумісної діяльності.
<b>Чому можна навчитися (результати навчання)</b>	Завдяки вивченню даної дисципліни здобувач буде: знати ознаки та закономірності проявів конфліктів різного типу на різних етапах їх розвитку; знати психологічні особливості та наслідки різних стратегій та стилів поведінки у конфліктних ситуаціях; знати закономірності проявів емоційно-вольової сфери особистості у конфліктних ситуаціях; знати принципи, моделі та основні психологічні техніки оптимальної комунікації у конфліктних ситуаціях; знати закономірності особистісної детермінації конфліктної поведінки; знати психологічні принципи протидії деструктивним формам

поведінки та маніпуляціям в конфліктних ситуаціях;

знати сучасні концепції та уявлення, поширені у світових управлінських культурах, щодо індивідуальних рис та стилю поведінки лідера як посередника у ділових конфліктах;

знати соціально-психологічні теорії регуляції соціальної поведінки та конфліктологічні аспекти основних теоретичних орієнтацій соціальної психології;

знати теоретичні положення ситуаційного, поведінкового та необіхевіористського підходів до аналізу та розв'язання конфліктів;

знати когнітивістські соціально-психологічні теорії та підходи щодо розуміння сутності, аналізу змісту та можливостей розв'язання конфліктів;

знати психологічні механізми та особливості впливу різних соціально-психологічних явищ на виникнення та перебіг конфліктів;

знати соціально-психологічні характеристики, можливості та області застосування різних форм посередництва в конфлікті;

вміти розпізнавати можливі різновиди конфліктів у професійному середовищі;

вміти використовувати різноманітні інструменти аналізу конфліктів у взаємозв'язках їх об'єктивних та суб'єктивних вимірів;

вміти розробляти навчальні та корекційні заходи на основі моделювання різних типів конфліктів та способів поведінки у конфліктних ситуаціях;

вміти застосовувати основи теорії ігор у навчальних заходах, спрямованих на підготовку до оптимальної поведінки у конфліктних ситуаціях;

вміти діагностувати індивідуальні особливості поведінки у конфліктних ситуаціях;

вміти працювати з різними емоційними станами людини у якості посередника в конфлікті;

вміти розпізнавати ознаки маніпулятивної поведінки та протидіяти поширеним маніпулятивним технікам;

вміти надавати допомогу у оптимізації процесу комунікації сторін конфлікту;

вміти розпізнавати прояви цільових, підтримуючих та перешкоджаючих ролей в конфліктних ситуаціях та здійснювати їх корекцію;

вміти при роботі з конфліктами спиратися на соціально-психологічні теорії різних орієнтацій з урахуванням особливостей конкретних конфліктних ситуацій та характеру професійних завдань;

вміти діагностувати, формувати та корегувати соціально-психологічні явища, здатні впливати на перебіг конфліктів;

вміти надавати індивідуальну допомогу учасникам конфліктів щодо їх адекватного та продуктивного сприйняття, аналізу джерел та бачення шляхів розв'язання конфлікту;

вміти допомагати керівному складу підприємств та організації ефективно працювати з конфліктними ситуаціями та при необхідності реалізовувати посередницькі посадові можливості;

вміти особисто або у складі фахової команди виступати в якості посередника у широкому спектрі можливих форм роботи при розв'язанні конфліктів різного типу.

*В результаті здобувач у даній предметній області зможе (програмні результати навчання):*

- Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, консультування, психокорекція тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість.
- Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість.
- Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні

	<p>принципи та загальнолюдські цінності.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.</li> </ul>
<p><b>Як можна користуватися набутими знаннями і вміннями (компетентності)</b></p>	<p>В результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач набуває:</p> <p><i>Інтегральну компетентність</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– здатність вирішувати складні завдання і проблеми у процесі навчання та професійної діяльності у галузі психології, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій і характеризується комплексністю та невизначеністю умов і вимог.</li> </ul> <p><i>Загальні компетентності</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;</li> <li>– цінування та повага різноманітності та мультикультурності;</li> <li>– здатність діяти соціально відповідально та свідомо;</li> <li>– здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.</li> </ul> <p><i>Професійні компетентності</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психокорекційну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік;</li> <li>– здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології;</li> <li>– здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.</li> </ul>
<p><b>Навчальна логістика</b></p>	<p><b>Зміст дисципліни:</b></p> <p>Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з 2-х навчальних модулів.</p> <p><b>Модуль № 1 «Феноменологія конфлікту та практична психологія роботи з конфліктними ситуаціями у професійному середовищі»</b> охоплює теми:</p> <p><b>Основні поняття психології конфлікту.</b></p> <p>Поняття конфлікту в соціальній психології. Різновиди конфліктів. Поняття продуктивного конфлікту. Етапи розвитку конфлікту. Суб'єктивний та об'єктивний виміри конфлікту. Особливості конфліктів у професійному середовищі.</p> <p><b>Психологічні моделі поведінки в ситуаціях конфлікту.</b></p> <p>Моделювання конфліктних ситуацій та способів поведінки у навчальних вправах. Звинувачувальний та раціональний підходи до реагування у конфліктній ситуації. Конфлікт з позицій теорії ігор. Сценарії ігор з нульовою та ненульовою сумою та їх практичне застосування у тренінгових практиках. Типологія способів та стратегій поведінки у конфлікті. Діаграма К. Томаса та Р. Кілменна. Діагностика індивідуальних особливостей поведінки в ситуаціях конфлікту.</p> <p><b>Емоції та комунікація в ситуаціях конфлікту.</b></p> <p>Конфлікт та фрустрація. Емоційний аспект конфліктних ситуацій. Вплив афективно-когнітивних утворень на сценарії розвитку конфліктів. Прояви та наслідки різних емоційних станів в конфліктних ситуаціях. Емоційні джерела розвитку деструктивних конфліктів. Робота з недовірою, роздратуванням, агресією та іншими станами в конфліктних ситуаціях. Комунікація в конфліктних ситуаціях. Звинувачувальний та раціональний підходи у побудові комунікації. Асертивність в комунікації, її оцінка та формування в навчальних вправах.</p> <p><b>Особистість та мотивації в ситуаціях конфлікту.</b></p> <p>Особистісна детермінація конфліктної поведінки. Шкала рівнів установок на взаємодію з іншою людиною. Карта конфлікту та принципи її аналізу. Узгодження цінностей та зміцнення довіри в конфліктних ситуаціях. Інтроекція у роботі з власним Я в ситуаціях конфлікту. Маніпулятивні впливи в конфліктних ситуаціях: сутність, ознаки, поширені прийоми. Психологічні наслідки маніпулятивних практик.</p>

Маніпулятивний та особистісний вплив. Методи протидії маніпуляціям у діловій сфері.

#### **Соціальні ролі в ситуаціях конфлікту.**

Цільові, підтримуючі та перешкоджаючі ролі в контексті управління конфліктними ситуаціями. Різновиди проактивних типів поведінки з метою впливу на інших. Роль лідера у конфліктних ситуаціях. Сучасні уявлення про риси лідера в світових управлінських культурах. Стиль управління керівника та його оптимізація з точки зору ефективного розв'язання конфліктних ситуацій. Співвідношення стилів управління за моделлю «Grid» (Р.Блейк, Дж.Моутон) та стратегій поведінки у конфлікті за К.Томасом та Р.Кілменном.

#### **Посередництво як інструмент розв'язання конфліктів.**

Сутність посередництва в конфліктах. Характеристики та переваги третьої сторони. Особливості різних форм участі третьої сторони: арбітраж, замирення, медіація, фасилітація, консультування, створення робочих груп з розв'язання проблем. Фактори ефективності та потенційні вади медіації. Стратегії та техніки медіації. Керівник як посередник: можливості, функції та особливості характеру реагування. Особливості роботи зовнішнього посередника з керівним складом та персоналом на різних етапах розв'язання конфлікту.

**Модуль № 2 «Конфлікти у вимірах соціально-психологічних теорій»** охоплює теми:

#### **Сучасна соціальна психологія як теоретична основа роботи з конфліктами.**

Структура соціально-психологічного знання та основні теоретичні орієнтації соціальної психології у контексті практичних завдань роботи з конфліктами. Психологічні механізми регуляції соціальної поведінки та особливості їх проявів у конфліктних ситуаціях. Емпірична традиція в соціальній психології. Соціально-психологічні явища, які можуть впливати на виникнення та перебіг конфліктів: формування групових норм, груповий тиск, конформізм та нонконформізм, групова динаміка та вживання у соціальну роль, формування групової культури, поляризація думок, підкорення, агресія та ін..

#### **Поведінковий підхід у соціальній психології конфлікту.**

Сутність біхевіористської та необіхевіористської парадигм у соціальній психології. Конфліктна поведінка з точки зору теорії соціального навчання. Ситуаційний та поведінковий підходи до роботи з конфліктами. Співвідношення інтрапсихічної та зовнішньої (ситуаційної) детермінації конфлікту. Поведінкова концепція агресивної відповіді на фруструючу ситуацію та різновиди агресивних поведінкових реакцій. Теорія кооперації та конкуренції (М.Дойч). Аналіз та розв'язання конфлікту з точки зору поведінкового підходу.

#### **Когнітивізм в соціальній психології конфлікту.**

Когнітивний напрям в соціальній психології: етапи розвитку та визначні ідеї. Дослідження зв'язку знання з практичними діями (К.Левін), теорія когнітивного дисонансу (Л.Фестінгер), атрибутивна теорія (Г.Келлі, Ф.Хайдер). Роль атрибуції у виникненні конфліктів. Різновиди та ефекти атрибуції, особливості їх проявів у конфліктних ситуаціях. Основні психологічні механізми розуміння іншої людини. Сучасні погляди на сутність та прояви соціального інтелекту. Тлумачення конфлікту та його причин з точки зору когнітивної психології. Конфлікт як когнітивна схема. Особливості процесу інтерпретації конфліктних ситуацій. Когнітивний підхід до аналізу та розв'язання конфліктів.

**Види занять:** лекції та практичні заняття.

#### **Методи навчання:**

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

	<p>а) на лекційних заняттях: мультимедійні презентації, демонстрації, проблемно-орієнтовані бліц-дискусії та проблемно-пошукові методи;</p> <p>б) на практичних заняттях: ситуаційні завдання, практичні вправи, елементи тренінгових форм роботи та моделюючих ігор, виконання завдань в складі малих груп, проблемно-орієнтовані дискусії.</p> <p><b>Форми навчання:</b> очна, заочна.</p>
<b>Пререквізити</b>	
<b>Пореквізити</b>	
<b>Інформаційне забезпечення з репозитарію та фонду НТБ НАУ</b>	<p><b>Навчальна та наукова література:</b></p> <p><i>Базова література</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– De Dreu, C. K., Gelfand, M. J. (Eds.). The psychology of conflict and conflict management in organizations. New York: Lawrence Erlbaum Associates, 2008. – 508 p.</li> <li>– Sherif, M. Group conflict and co-operation: Their social psychology. Psychology Press, 2015. – 212 p.</li> <li>– Coombs, C. H., &amp; Avrunin, G. S. The structure of conflict. Psychology Press, 2013. – 258 p.</li> <li>– Fisher, R. J. The social psychology of intergroup and international conflict resolution. Springer Science &amp; Business Media, 2012. 277 p.</li> <li>– Lindesmith, A.R., Strauss A.L., Denzin N.K. Social psychology. 8<sup>th</sup> ed. Sage Publications, 1999.</li> <li>– Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Schroeder, D. A., &amp; Penner, L. A. The social psychology of prosocial behavior. Psychology Press, 2017. 422 p.</li> <li>– Корнев М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія. Підручник. К., 2008. 301 с.</li> <li>– Татенко В. О. Соціальна психологія впливу К.: Міленіум, 2008. 214 с.</li> <li>– Шостром Э. Анти-Карнеги или человек-манипулятор. Пер. с англ. М.: 1994. 128 с.</li> </ul> <p><i>Допоміжна література</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Діксіт А.К., Нейлбафф Б.Дж. Мистецтво стратегії. Путівник до успіху в житті та бізнесі від експертів теорії гри. Перекл. з англ. – Львів, Видавництво Старого Лева, 2020. – 616 с.</li> <li>– Peter T. Coleman, Morton Deutsch, Eric C. Marcus. The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. 3 edition. Jossey-Bass, 2014-04-07. 1272 p.</li> <li>– Zimbardo Ph. G., Leippe M. R. The Psychology of Attitude Change and Social Influence. Philadelphia, Temple University Press, 1991 288 p.</li> <li>– Джеймс М., Джонгард Д. Рожденные выигрывать. Трансакционный анализ с гештальт-упражнениями. Пер. с англ. М., 1993. 333 с.</li> <li>– Ефимов В.М., Комаров В.Ф. Введение в управленческие имитационные игры. М., 1980. 235 с.</li> <li>– Льюис Р.Д., Райфа Х. Игры и решения / Пер. с англ. М.: Изд-во иностранной литературы, 1961. 642 с.</li> <li>– Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. К.: «Наукова думка», 1995. 190 с.</li> <li>– Скотт Д.Г. Конфликты и пути их преодоления. Киев, 1991. 192 с.</li> <li>– Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию или переговоры без поражения / Пер. с англ. М.: Наука, 1990. 158 с.</li> </ul>
<b>Локація та матеріально-технічне забезпечення</b>	
<b>Семестровий контроль, екзаменаційна методика</b>	Диференційований залік
<b>Кафедра</b>	Кафедра управління людським фактором
<b>Факультет</b>	Навчально-науковий інститут неперервної освіти

<b>Викладач(і)</b>		<b>ПІБ викладача:</b> Петренко Олександр Віталійович <b>Посада:</b> професор кафедри <b>Науковий ступінь:</b> кандидат психологічних наук <b>Вчене звання:</b> доцент <b>Профайл викладача:</b> <b>Тел.:</b> +380986218683 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:petrenko.oleksandr@npp.nau.edu.ua">petrenko.oleksandr@npp.nau.edu.ua</a> <b>Робоче місце:</b>
<b>Оригінальність навчальної дисципліни</b>		
<b>Лінк на дисципліну</b>		