

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ОСОБЛИВИХ УМОВАХ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Психологія вирішення конфліктів в організаціях»
професійний обов'язковий освітній компонент
за освітньо-професійною програмою «Робота з персоналом»
підготовки за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
у галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
за спеціальністю 053 «Психологія»

Рекомендовано кафедрою психології
діяльності в особливих умовах на
2023-2024 навчальний рік.
Протокол від «08» 08.2023 року № 1

Силабус розроблений відповідно до Робочої програми навчальної
дисципліни
«Психологія вирішення конфліктів в організаціях»

2023 рік

Загальна інформація про дисципліну

Анотація дисципліни

Система соціальної взаємодії людини, активність та домагання до зайняття значимого місця у соціумі, прагнення до безпеки та комфорту внутрішнього психічного стану людини, домагання влади та панування над собі подібними приводить до виникнення конфліктної взаємодії людей. Жити без конфліктів суспільство не може, але може ними управляти. Тому підготовка спеціаліста вищої кваліфікації вимагає такого рівня, щоб він міг не тільки управляти взаємовідносинами, але і міг бачити, попереджати, а при необхідності і розв'язувати конфлікти. Підготовка спеціаліста до соціальної взаємодії та до управління і розв'язання конфліктів забезпечується у процесі вивчення курсу «Психологія вирішення конфліктів в організаціях».

Дисципліна «Психологія вирішення конфліктів в організаціях» передбачає початкове ознайомлення із сутністю, структурою, класифікацією, попередженням та розв'язанням конфліктів. У конфліктну взаємодію вступають люди, а їх особистісні прояви є необхідною складовою виникнення, розвитку та розв'язання конфліктів. Тому вивчення особистості людини як активного, діяльного елемента набуває суттєвого значення.

Курс «Психологія вирішення конфліктів в організаціях» сприяє підвищенню рівня гуманітарної освіти та культури спеціаліста, формуванню готовності до діяльності у системі соціальних об'єднань, дає можливість на узагальненому рівні сформуванню системи знань про соціально-психологічні особливості взаємодії людей у різних соціальних об'єднаннях, про закономірності, механізми, етапи розвитку конфліктної взаємодії як на рівні однієї особистості, так і на рівні міждержавних відносин, про вплив на виникнення конфліктів психологічних особливостей людини та факторів макросоціального характеру. Цей курс забезпечить формування знань про особливості взаємодії людей та управління нею у різних соціальних умовах. Майбутній спеціаліст має оволодіти знаннями можливостей управління компетентністю співробітників з метою попередження конфліктів, знаннями діагностики та розв'язання конфлікту.

Інформація про науково-педагогічного працівника

Загальна інформація	Кучеренко Сергій Михайлович, доцент кафедри психології діяльності в особливих умовах соціально-психологічного факультету, кандидат психологічних наук, доцент.
Контактна інформація	м. Харків, вул. Чернишевська, 94, кабінет № 434. Робочий номер телефону – 707-34-74.
E-mail	smksmk5858@gmail.com
Наукові інтереси	- науковий аналіз поведінки особистості, груп, організацій; - психологічні особливості організації роботи

	персоналу в повсякденних, особливих та екстремальних умовах; - психологічний аналіз професійної діяльності.
Професійні здібності	- професійні знання і значний досвід роботи з організації професійної діяльності персоналу, груп, організацій; - навички психологічного аналізу професійної діяльності.
Наукова діяльність за освітнім компонентом	1.Кучеренко С.М., Кучеренко Н.С. Організаційні аспекти психологічного забезпечення успішності службово - бойової діяльності майбутніх офіцерів технічного профілю. <i>Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». Вип.1, Т2. 2018. С. 159-165</i> 2.Кучеренко С.М, Назаров О.А., Кучеренко Н.С. Формування психологічної готовності фахівців технічного профілю як фактора ефективної організації професійної діяльності <i>Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». Вип.3, Т1. 2018. С. 196-201</i> 3.Кучеренко С.М., Мохонько Д. С.Психологічні особливості організації професійної діяльності спеціалістів ризиконебезпечних професій. <i>«Теорія і практика сучасної психології». Збірник наукових праць №4. 2018.С. 218-222</i> 4.Кучеренко С.М., Назаров О.О., Коваль С.М. Теоретико-практичні аспекти організації психологічної підготовки майбутнього офіцера технічного профіля до діяльності в особливих умовах. <i>«Габітус» науковий журнал з соціології та психології Причорноморського науково-дослідного інституту економіки та інновацій. Вип.18. Т.1 2020.С.86-90.</i> 5.Кучеренко С.М., Черкашин С.Д., Перелигіна Л.А. Застосування технік нейролінгвістичного програмування для підвищення життєстійкості та вольових якостей курсантів. <i>«Честь і закон» науковий журнал Національної академії Національної гвардії України №1(76). 2021. С.125-133.</i>

Час та місце проведення занять з дисципліни

Аудиторні заняття з навчальної дисципліни проводяться згідно затвердженого розкладу. Електронний варіант розкладу розміщується на сайті Університету (<http://rozklad.nuczu.edu.ua/timeTable/group>).

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щосереди з 14.00 до 15.00 в кабінеті № 434. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

Мета: вивчення здобувачами вищої освіти теоретичних основ конфліктології та оволодіння практичними навичками аналізу конфліктів, способів управління конфліктними ситуаціями й методів подолання конфліктів, а також оволодіння практичними навичками вирішення конфліктів, вироблення вмінь контролювати конфліктну ситуацію та ефективно управляти конфліктами.

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Форма здобуття освіти	
	очна (денна)	заочна (дистанційна)
Статус дисципліни (обов'язкова загальна або обов'язкова професійна або вибіркова)		
Рік підготовки	2023	2023
Семестр	5	5
Обсяг дисципліни:		
- в кредитах ЄКТС	5	5
- кількість модулів	1	1
- загальна кількість годин	150	150
Розподіл часу за навчальним планом:		
- лекції (годин)	30	12
- практичні заняття (годин)		
- семінарські заняття (годин)	40	2
- лабораторні заняття (годин)		
- курсовий проект (робота) (годин)		
- інші види занять (годин)		
- самостійна робота (годин)	80	136
- індивідуальні завдання (науково-дослідне) (годин)		
- підсумковий контроль (диференційний залік, іспит)	іспит	іспит

Передумови для вивчення дисципліни

Для успішного навчання необхідне опанування навчальними дисциплінами: філософія і засади логіки, загальна психологія, вікова психологія, психодіагностика, психологія управління в особливих умовах діяльності.

Результати навчання та компетентності з дисципліни

Відповідно до освітньої програми «Робота з персоналом»,
назва
 вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити:
 - досягнення здобувачами вищої освіти таких результатів навчання

Програмні результати навчання	ПРН
Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.	ПР1.
Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.	ПР2.
Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.	ПР9.
Складати та реалізовувати програму психопрофілактичних та просвітницьких дій, заходів психологічної допомоги у формі лекцій, бесід, круглих столів, ігор, тренінгів, тощо, відповідно до вимог замовника.	ПР12.
Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.	ПР13.
Оцінювати та моніторити соціально-психологічний клімат у колективах, надавати допомогу керівникам у згуртуванні підрозділу, вирішенню потенційних та реальних конфліктних ситуацій.	ПР23.

- формування у здобувачів вищої освіти наступних компетентностей:

Програмні компетентності (загальні та професійні)	ЗК, ПК
Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	ЗК3.
Здатність бути критичним і самокритичним.	ЗК5.
Навички міжособистісної взаємодії.	ЗК8.
Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до напружених ситуацій професійної діяльності.	СК13.

**Програма навчальної дисципліни
 Темі навчальної дисципліни:**

Модуль 1.

Тема 1.1 Основні поняття конфліктології як науки

Тема 1.2 Сутність конфлікту та його структура
Тема 1.3 Види конфліктів та причини їх виникнення
Тема 1.4 Особистість як суб'єкт конфлікту
Тема 1.5 Процес управління конфліктами
Тема 1.6 Методи та форми управління конфліктами
Тема 1.7 Профілактика конфліктів в організації
Тема 1.8 Загальні проблеми гендерної соціалізації.

Розподіл дисципліни у годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять:

Назви модулів і тем	Очна (денна) форма					
	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		лекції	практичні (семінарські) заняття	лабораторні заняття (інші види занять)	самостійна робота	модульна контрольна робота
7- й семестр						
Модуль 1						
Тема 1.1. Основні поняття конфліктології як науки	16	4	4		8	
Тема 1.2. Сутність конфлікту та його структура	16	4	4		8	
Тема 1.3. Види конфліктів та причини їх виникнення	16	4	4		8	
Тема 1.4. Особистість як суб'єкт конфлікту	22	4	4		14	
Тема 1.5. Процес управління конфліктами	22	4	6		12	
Тема 1.6 Методи та форми управління конфліктами	22	4	6		12	
Тема 1.7. Профілактика конфліктів в	20	4	6		10	

організації						
Підсумкова модульна (контрольна) робота			2			
Тема 1.8. Загальні проблеми гендерної соціалізації	20	2	4		10	
Разом за модулем 1	150	30	40		80	
Разом	150	30	40		80	

Теми семінарських занять (у разі потреби)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	- Роль конфліктології в системі наукових знань	4
2	- Структура та функції конфлікту	4
3	- Класифікація конфліктів та причини їх виникнення	4
4	- Психологічні особливості суб'єктів конфліктів	4
5	- Особливості управління конфліктом та його діагностики	4
6	- Підходи до розв'язання управлінських конфліктів	2
7	Принципи і методи управління конфліктами	4
8	- Метод переговорів при вирішенні конфліктів	2
9	Сутність та підходи до профілактики конфліктів:	4
10	Підходи до управління поведінкою особистості з метою попередження конфліктів	2
11	Підсумкова модульна (контрольна) робота	2
12	Особливості гендерної соціалізації	4
	Разом	40

Оцінювання освітніх досягнень здобувачів вищої освіти

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є: іспит, реферати, презентації результатів виконаних завдань та досліджень, захист контрольної роботи.

Оцінювання рівня освітніх досягнень здобувачів за освітніми компонентами, здійснюється за 100-бальною шкалою, що використовується в НУЦЗ України.

Таблиця відповідності результатів оцінювання знань з навчальної дисципліни за різними шкалами

За 100-бальною шкалою, що використовується в НУЦЗ України	За рейтинговою шкалою (ЄКТС)
90–100	А

80–89	B
65–79	C
55–64	D
50–54	E
35–49	FX
0–34	F

Критерії оцінювання

Форми поточного та підсумкового контролю

Поточний контроль проводиться у формі фронтального та індивідуального опитування, виконання письмових завдань, практичних ситуацій, контрольної роботи тощо.

Підсумковий контроль проводиться у формі іспиту.

Розподіл та накопичення балів, які отримують здобувачі, за видами навчальних занять та контрольними заходами з дисципліни

Види навчальних занять		Кількість навчальних занять	Максимальний бал за вид навчального заняття	Сумарна максимальна кількість балів за видами навчальних занять
I. Поточний контроль				
Модуль 1	лекції	15	-	-
	семінарські заняття	20	3	60
	модульний контроль*	-	10	10
Разом за модуль 1				70
Разом за поточний контроль				70
II. Підсумковий контроль (іспит)*				30
Разом за всі види навчальних занять та контрольні заходи				100

* За виконання творчих робіт з навчальної дисципліни (участь в університетських олімпіадах з дисципліни, підготовка наукових статей, участь у конкурсах робіт і олімпіадах, виконання завдань із удосконалення дидактичних матеріалів з дисципліни тощо) здобувачу вищої освіти можуть нараховуватися додаткові, заохочувальні бали. Сума заохочувальних балів немає перевищувати 20.

Навчальні дисципліни і види робіт у семестрі, з яких передбачений підсумковий контроль, оцінюються за 100-бальною шкалою. 100 балів –максимально можлива сума підсумкової оцінки (з урахуванням додаткових заохочувальних балів). (Положення про організацію освітнього процесу в Національному університеті цивільного захисту України, п.7)

Поточний контроль.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на семінарському занятті:

3 бали – за глибокі знання навчального матеріалу, що міститься в основних і додаткових рекомендованих літературних джерелах; вміння аналізувати явища, які вивчаються, у їхньому взаємозв'язку і розвитку, чітко і лаконічно; логічно і послідовно відповідати на поставлені запитання; вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач;

2 бали – за знання навчального матеріалу; аргументовані відповіді на поставлені запитання, які, однак, містять певні(несуттєві) неточності; вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач;

1 бал – за посередні знання навчального матеріалу, мало аргументовані відповіді, слабе застосування теоретичних положень під час розв'язання практичних задач;

0 балів – за незнання значної частини навчального матеріалу, істотні помилки у відповідях на запитання, невміння орієнтуватися під час розв'язання практичних задач, незнання основних фундаментальних положень.

Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, логіка повідомлення, культура мови, емоційність та переконаність, використання основної та додаткової літератури (підручників, навчальних посібників, тощо), аналітичні міркування, вміння робити порівняння, висновки.

Модульний контроль.

Критерії оцінювання знань здобувачів при виконанні модульних контрольних робіт:

10 балів – за глибокі знання навчального матеріалу, що міститься в основних і додаткових рекомендованих літературних джерелах; вміння аналізувати явища, які вивчаються, у їхньому взаємозв'язку і розвитку, чітко і лаконічно; логічно і послідовно відповідати на поставлені запитання; вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач;

9 балів – за ґрунтовні знання навчального матеріалу,; аргументовані відповіді на поставлені запитання; вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язування практичних задач;

8 балів – за знання навчального матеріалу; аргументовані відповіді на поставлені запитання, які, однак, містять певні(несуттєві) неточності; вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач;

6-7 балів – за посередні знання навчального матеріалу, мало аргументовані відповіді, слабе застосування теоретичних положень під час розв'язання практичних задач;

4-5 бали – за слабкі знання навчального матеріалу, неточні або мало аргументовані відповіді, з порушенням послідовності викладання, за слабе застосування теоретичних положень під час розв'язання практичних задач;

2-3 бали - за незнання значної частини навчального матеріалу, істотні помилки у відповідях на запитання, невміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач;

0-1бал – за незнання значної частини навчального матеріалу, істотні помилки у відповідях на запитання, невміння орієнтуватися під час розв'язання практичних задач, незнання основних фундаментальних

положень.

Модульна контрольна робота є складовою поточного контролю і здійснюється через проведення аудиторної письмової роботи під час проведення останнього семінарського заняття в межах окремого залікового модуля.

У відповіді на поставленні питання здобувачі вищої освіти повинні відобразити володіння навчальним матеріалом, зокрема, вміння застосовувати його на практиці (у вигляді наведення власних прикладів, розв'язання психологічних ситуацій тощо), оцінювати факти, явища, вільно висловлювати власні думки, самостійно оцінювати різноманітні явища та факти, проявляючи особисту позицію щодо них, вміло використовувати міжпредметні зв'язки.

Підсумковий контроль.

Критерії оцінювання знань здобувачів на іспиті:

28 – 30 бали - за глибокі знання навчального матеріалу, що міститься в основних і додаткових рекомендованих літературних джерелах; вміння аналізувати явища, які вивчаються, у їхньому взаємозв'язку і розвитку, чітко і лаконічно; логічно і послідовно відповідати на поставлені запитання; надання аргументованих прикладів розв'язання практичних задач;

25 – 27 бали – за ґрунтовні знання навчального матеріалу; аргументовані відповіді на поставлені запитання; надання аргументованих прикладів розв'язання практичних задач;

18 - 24 балів – за знання навчального матеріалу; аргументовані відповіді на поставлені запитання, які, однак, містять певні(несуттєві) неточності; надання аргументованих прикладів розв'язання практичних задач;

12 - 17 балів – за посередні знання навчального матеріалу, мало аргументовані відповіді, за слабку аргументацію наданих прикладів розв'язання практичних задач;

7 - 11 балів – за слабкі знання навчального матеріалу, неточні або мало аргументовані відповіді, з порушенням послідовності викладання, за слабку аргументацію наданих прикладів розв'язання практичних задач;

3- 6 бали – за незнання значної частини навчального матеріалу, істотні помилки у відповідях на запитання, невміння аргументувати надані приклади розв'язання практичних задач;

0-2 бали – за незнання значної частини навчального матеріалу, істотні помилки у відповідях на запитання, незнання основних фундаментальних положень, невміння надавати аргументовані приклади розв'язання практичних задач.

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі, проводиться у формі диференційованого заліку.

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі, проводиться у формі іспиту.

Політика викладання навчальної дисципліни

1. Здобувач вищої освіти зобов'язаний сумлінно дотримуватися розкладу занять з навчальної дисципліни, не допускати пропуски та запізнення на заняття (без поважних причин), користуватися мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття тільки з дозволу науково-педагогічного працівника.
2. Здобувач вищої освіти зобов'язаний здійснювати якісну підготовку до семінарських та практичних занять, приймати активну участь в обговоренні навчальних питань, дотримуватись термінів до яких має бути виконано певне завдання.
3. Дотримання політики НУЦЗ України щодо академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право та суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації; використання достовірної інформації з офіційних джерел у завданнях.
4. Здобувач вищої освіти має право дізнатися про свою кількість накопичених балів у викладача навчальної дисципліни та вести власний облік цих балів.
5. Викладач буде вдячний, якщо здобувач надасть відгук щодо якості навчання та висловить свої пропозиції з покращення змісту курсу та форм роботи.

Рекомендовані джерела інформації

Література

1. Освітньо-професійна програма «Робота з персоналом» за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти спеціальності 053 «Психологія» галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки». Харків.: НУЦЗУ, 2021. 44 с.
2. Алещенко В.І., Сафін О.Д., Потапчук Є.М. Організація забезпечення збереження психічного здоров'я військовослужбовців: навч. посібник. Київ, 2007. 134с.
3. Альбоцій О.В., Болотських М.В., Кулешов М.М. та інш. Основи управління в органах та підрозділах МНС України / за ред. В.П.Садкового. Харків: НУЦЗУ, 2009. 370с.
4. Бочелюк В.Й., Пучина О.В. Організаційна психологія на підприємстві: навчальний посібник. Київ, 2012. 272с.
5. Власова О. І., Никоненко Ю. В. Соціальна психологія організацій та управління: підручник. Київ, 2010. 398 с.
6. Друкер П. Ефективний керівник /пер. з англ. Р. Машкової. Київ, 2018. 248 с.

7. Карамушка Л.М., Романовский О.Г., Філь О.А. та ін. Технологія формування команд в організаціях: навчальний посібник. Харків: НТУ «ХП», 2011. 184 с.
8. Карамушка Л.М., Сняданко І.І. Психологія організаційної культури (на матеріалі промислових підприємств): навч. посібник. К.-Львів, 2010. 212 с.
9. Карамушка Л.М. Психологія управління: навч. посібник. Київ, 2003. 344 с.
10. Кулешов М.М., Попов В.М., Садковий В.П. Керівник служби цивільного захисту: практичний посібник. Харків: НУЦЗУ, 2010. 90с.
11. Лепейко Т. І., Лукашев С. В., Миронова О. М. Організаційна поведінка : навчальний посібник. Харків: ХНЕУ, 2013. 156 с.
12. Маккрістал С., Коллінз Т., Сильверман Д., Фасселл К. Команда команд. Нові правила взаємодії у складному світі. Дніпро, 2018. 416 с.
13. Монастирський Г.Л. Теорія організації: підручник. Тернопіль: “Крок”, 2019. 368 с
14. Оніщенко Н. В. Екстрена психологічна допомога постраждалим в умовах надзвичайної ситуації: теоретичні та прикладні аспекти: монографія. Харків: НУЦЗУ, 2014. 584 с.
15. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Чернівці, 2010. 528 с.
16. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: навч. посібник. Київ, 2010. 544 с.
17. Розенштиль Л., Мольт В, Рюттингер Б. Организационная психология: учебник. Харков, 2014. 464 с.
18. Сич В.М. Психологія управління: навч. посібник. Кам'янець-Подільський, 2015. 180 с.
19. Скібіцька Л.І. Організація праці менеджера: навч. посібник. Київ, 2010. 360 с.
20. Технології роботи організаційних психологів: навч. посібник / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ, 2005. 366 с.

Інформаційні ресурси

1. Журнал «Організаційна психологія. Економічна психологія».

Режим доступу: <http://orgpsy-journal.in.ua/>

2. Українська асоціація організаційних психологів та психологів праці.

Режим доступу: <https://www.facebook.com/UAOPPP.Ukraine/>

3. <http://psychology-naes-ua.institute>

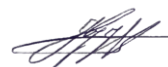
4. <http://www.nbu.gov.ua>

Розробник:

доцент кафедри

психології діяльності в особливих умовах

кандидат психологічних наук, доцент



Сергій КУЧЕРЕНКО