

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ВАСИЛЯ СТЕФАНИКА



Факультет/інститут Психології

Кафедра Соціальної психології

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ І ВЕДЕННЯ
ПЕРЕГОВОРІВ

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Освітня програма «Психологія»

Спеціальність 053 Психологія

Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 1 від “30” серпня 2023 р.

м. Івано-Франківськ – 2023 р.

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Управління конфліктами і ведення переговорів
Викладач (і)	Вітюк Надія Романівна
Контактний телефон викладача	
E-mail викладача	nadiia.vityuk@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/developer/course/view/5503
Консультації	Згідно графіка консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Вивчення навчальної дисципліни «Управління конфліктами і ведення переговорів в організаціях» передбачає розвиток компетентностей психолога, пов'язаних із необхідністю здійснювати психологічний аналіз і вплив на процес конфлікту, налагодження ефективної комунікації між працівниками організації. Висвітлюється психологічна специфіка конфліктів в організаціях, закономірності їх виникнення і розвитку, дається універсальна схема аналізу конфлікту, розкриваються напрями управління конфліктами в організаціях, технології діагностики, профілактики, попередження і вирішення конфліктів, технології ведення переговорного процесу.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу: ознайомлення студентів із специфікою виникнення і розвитку конфліктів в організаціях, технологіями управління конфліктами і ведення переговорів в організаціях, сформуванню у них такі якості і властивості, знання, вміння і навички, які дозволяють виконувати відповідні задачі діяльності.

Цілі вивчення дисципліни полягають у наступному: засвоєння студентами основних теоретичних понять і положень даного курсу, формування у них вмінь і навичок практичної роботи з конфліктами, оволодіння технологіями проведення переговорів.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

Фахові компетентності:

СК1. Здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та/або практики.

СК5. Здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології, зокрема для створення безпечного

психологічного середовища.

СК5. Здатність організувати та реалізувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології, зокрема для створення безпечного психологічного середовища

СК7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.

Програмні результати навчання:

ПР 1. Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

ПР6. Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми з психологічних та гендерних питань у різних сферах суспільного життя, зокрема, для створення безпечного психологічного середовища, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість.

ПР7. Доступно і аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях.

ПР9. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності, зберігати конфіденційність особистої інформації

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни		
Вид заняття	Загальна кількість годин	
	Денна форма	Заочна форма
лекції	12	6
семінарські заняття / практичні / лабораторні	18	2
самостійна робота	60	82

Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
2-й	053 Психологія	1-й	Вибірковий

Тематика навчальної дисципліни	
Тема	кількість год.

	лекції	заняття	сам. роб
Тема 1. Конфлікт як соціально-психологічний феномен	2	2	6
Тема 2. Напрями управління конфліктами	2	2	6
Тема 3. Особливості комунікації в конфліктних ситуаціях		2	10
Тема 4. Технології розв'язання конфліктів	2	2	10
Тема 5. Психологічні особливості переговорного процесу	4	2	6
Тема 6. Технології переговорного процесу		4	12
Тема 7. Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях	2	4	10
ЗАГ.:	12	18	60

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	<p>Оцінювання навчальних досягнень студентів за усіма видами навчальних робіт проводиться за поточним і підсумковим контролюми. Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться в усній та письмовій формі (опитування на семінарських заняттях, тестування, контрольна робота, самостійна робота).</p> <p>Під час вивчення дисципліни студент може набрати максимально 100 балів.</p> <p>Розподіл балів, які отримують студенти денної ф.н.:</p> <p>Усні відповіді на семінарських заняттях – максимально 10 б.</p> <p>Тести – максимально 50 б.</p> <p>Контрольна робота – максимум 20 б.</p> <p>Виконання самостійної роботи – максимально 20 б.</p> <p>Розподіл балів, які отримують студенти заочної ф.н.:</p> <p>Тести – максимально 50 б.</p> <p>Контрольна робота – максимум 20 б.</p> <p>Виконання самостійної роботи та її презентація під час практичного заняття – максимально 30 б.</p>			
	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка а ECTS	Оцінка за національною шкалою	
			для екзамену, курсового проекту	для заліку

	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td>(роботи), практики</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>90 – 100</td> <td>A</td> <td>відмінно</td> <td rowspan="5">зараховано</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>80 – 89</td> <td>B</td> <td rowspan="2">добре</td> </tr> <tr> <td>70 – 79</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>60 – 69</td> <td>D</td> <td rowspan="2">задовільно</td> </tr> <tr> <td>50 – 59</td> <td>E</td> </tr> <tr> <td>26 – 49</td> <td>FX</td> <td>незадовільно з можливістю повторного складання</td> <td>не зараховано з можливістю повторного складання</td> <td>стю</td> </tr> <tr> <td>0-25</td> <td>F</td> <td>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</td> <td>не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</td> <td>зовим</td> </tr> </table>			(роботи), практики			90 – 100	A	відмінно	зараховано		80 – 89	B	добре	70 – 79	C	60 – 69	D	задовільно	50 – 59	E	26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання	стю	0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	зовим
		(роботи), практики																													
90 – 100	A	відмінно	зараховано																												
80 – 89	B	добре																													
70 – 79	C																														
60 – 69	D	задовільно																													
50 – 59	E																														
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання	стю																											
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	зовим																											
<p>Вимоги до письмових робіт</p>	<p>Перед написанням письмової (контрольної) роботи у форматі проблемних питань чи тестів студенти отримують перелік тем і питань, які виносяться на письмову роботу (програмові вимоги) та посилення на навчально-методичну та наукову літературу із завчасно заданої теми для самостійної підготовки.</p> <p>Критерії оцінювання тестів: за кожну правильну відповідь нараховується 1 бал.</p> <p>Критерії оцінювання аналізу конфліктних ситуацій:</p> <p>5 балів (відмінно) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, правильно визначено вид і форму конфлікту, структурні елементи та етапи протікання конфлікту;</p> <p>4 бали (добре) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, однак допущені незначні помилки у класифікації конфлікту або ж визначенні структурних елементів та етапів протікання конфлікту;</p> <p>3 бали (задовільно) - завдання виконане не в повному обсязі, здане вчасно (або із запізненням), допущено помилки або неточності у визначенні виду і форми конфлікту, його основних структурних елементів та етапів протікання;</p> <p>2 бали (незадовільно) - завдання виконане значно менш, ніж наполовину, здане невчасно, структура й динаміка конфлікту описані фрагментарно, без осмислення, класифікація конфлікту проведена неточно;</p> <p>1 бал (незадовільно) — завдання практично не виконано або виконане невірною, складається з окремих малозмістовних елементів, які за своїм змістом не відображають суті завдання.</p> <p>0 балів – завдання відсутнє.</p> <p>Розробка рекомендацій щодо профілактики та попередження розвитку деструктивних конфліктів в організаціях шляхом організації ефективної комунікації</p> <p>Критерії оцінювання аналізу конфліктних ситуацій</p>																														

(семінарське заняття №2):

5 балів (відмінно) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, правильно визначено вид і форму конфлікту, структурні елементи та етапи протікання конфлікту;

4 бали (добре) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, однак допущені незначні помилки у класифікації конфлікту або ж визначенні структурних елементів та етапів протікання конфлікту;

3 бали (задовільно) - завдання виконане не в повному обсязі, здане вчасно (або із запізненням), допущено помилки або неточності у визначенні виду і форми конфлікту, його основних структурних елементів та етапів протікання;

2 бали (незадовільно) - завдання виконане значно менш, ніж наполовину, здане невчасно,

структура й динаміка конфлікту описані фрагментарно, без осмислення, класифікація конфлікту проведена неточно;

1 бал (незадовільно) — завдання практично не виконано або виконане невірною, складається з окремих малозмістовних елементів, які за своїм змістом не відображають суті завдання.

0 балів – завдання відсутнє.

Критерії оцінювання завдання 2 до семінарського заняття № 4 (робота в мікрогрупах) :

9-10 балів (відмінно) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, правильно визначено рівень конфліктності ситуації, вид і форму конфлікту, структурні елементи та етапи протікання конфлікту, чинники розв'язання конфлікту, карта конфлікту й карта можливостей складені вірно, визначено варіанти застосування технологій розв'язання конфлікту; робоча мікрогрупа ефективно співпрацювала;

8-9 балів (добре) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, однак допущені незначні помилки у класифікації конфлікту або ж визначенні структурних елементів та етапів протікання конфлікту, карта конфлікту й карта можливостей складені загалом вірно, однак допущені незначні помилки, неточності; мікрогрупа злагоджено співпрацювала;

6-7 балів (задовільно) - завдання виконане не в повному обсязі, здане вчасно (або із запізненням), допущено помилки або неточності у визначенні виду і форми конфлікту, його основних структурних елементів та етапів протікання; карта конфлікту й карта можливостей складені загалом вірно, однак допущені значні помилки; мікрогрупа співпрацювала не надто злагоджено, не зуміли розподілити обов'язки;

3-4 бали (незадовільно) - завдання виконане значно менш, ніж наполовину, здане невчасно,

структура й динаміка конфлікту описані фрагментарно, без осмислення, класифікація конфлікту проведена неточно; карта конфлікту й карта можливостей складені з помилками або не складені, прогноз розвитку ситуації при застосуванні основних п'яти технологій не виконано; мікрогрупа співпрацювала неефективно, не зуміли розподілити обов'язки;

	<p>2-1 бал (незадовільно) — завдання практично не виконано або виконане невірною, складається з окремих малозмістовних елементів, які за своїм змістом не відображають суті завдання, не складено карту конфлікту й карту можливостей, підгрупа практично не співпрацювала, працювали тільки окремі особи.</p> <p>0 балів – завдання відсутнє, група завдання не виконала.</p>
Семінарські заняття	<p>Критерії поточного оцінювання здійснюються за 5-бальною шкалою і відповідають загальним рекомендаціям щодо оцінювання при підсумковому контролю.</p> <p>В основу системи оцінювання знань, умінь і навичок студентів з навчальної дисципліни закладено такі критерії:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) повнота знань – вичерпна достатність у відтворенні інформації щодо змісту навчальної дисципліни; 2) усвідомленість (осмисленість) знань – розуміння смислу інформації по навчальній дисципліні та вміння його вербалізувати, диференціювати, систематизувати; 3) рівень сформованості умінь та навичок, здатність застосовувати здобуті знання на практиці; 4) вміння виявляти творчий підхід у вирішенні теоретичних і практичних задач. <p>Оцінка «відмінно» (5б.) ставиться, якщо студент демонструє повні і глибокі знання навчального матеріалу, високий рівень розвитку умінь та навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, вміння творчо мислити, приймати необхідні рішення в нестандартних ситуаціях, вільне володіння науковими термінами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки;</p> <p>оцінка «добре» (4б.) ставиться, якщо студент демонструє достатній рівень знань навчального матеріалу, загалом, дає правильні відповіді на поставлені питання, однак у деяких випадках нечітко їх формулює, допускає окремі несуттєві помилки та неточності, має сформовані вміння та навички щодо аналізу й вирішення поставлених практичних задач, однак при цьому не виявляє самостійність;</p> <p>оцінка «задовільно» (3 б.) – студент загалом володіє навчальним матеріалом, але викладає його не досить послідовно і логічно, допускає істотні пропуски у відповідях, не завжди вміє інтегровано застосувати набуті знання для вирішення поставлених задач, нечітко, а інколи й невірною формулює основні теоретичні положення та встановлює причинно-наслідкові зв'язки;</p> <p>оцінка «незадовільно» (2б.) ставиться за відсутність у студента знань щодо головних проблем навчального курсу, якщо він неправильно розуміє і, відповідно, неправильно трактує смисл інформації по навчальній дисципліні, не сформовані вміння й навички застосувати набуті знання для самостійного аналізу й вирішення конкретних завдань;</p> <p>оцінка «незадовільно» (1б.) ставиться за відсутність у студента відповіді на поставлені питання, не сформовані вміння й навички застосувати набуті знання для аналізу й вирішення конкретних завдань.</p>

Умови допуску до підсумкового контролю	Отримані бали за виконання і зарахування всіх виконаних студентами завдань під час вивчення дисципліни підсумовуються. Мінімальна кількість балів – 50.
Підсумковий контроль	Підсумковий контроль - залік. Залік виставляється на останньому семінарському занятті як підсумок виконання всіх визначених робочою програмою завдань. Мінімальна кількість балів – 50. Максимальна кількість балів – 100.

7. Політика навчальної дисципліни

Письмові роботи. Студенти денної форми навчання виконують і здають всі завдання для самостійної роботи під час семінарських занять. Тести до тем виконуються у день відповідного практичного заняття. Студенти, які навчаються за індивідуальним графіком, виконують всі завдання згідно вимог, проходять тестування за темами. Оцінки за роботу на семінарських заняттях отримують за виконання самостійної роботи та її презентації не пізніше ніж за 1 тиждень до останнього семінарського заняття.

Студенти заочної форми навчання виконують і здають всі завдання (тематичні тести, завдання для самостійної роботи, контрольну роботу) не пізніше, ніж за 10 днів до початку заліково-екзаменаційної сесії.

Відвідування занять. Політика курсу передбачає своєчасне виконання студентами усіх видів робіт. У випадку пропуску пар з поважних причин студенти мають право відпрацювати невиконаний обсяг робіт (написати контрольну роботу, тест, виконати завдання для самостійної роботи тощо) за умови надання необхідної документації (довідки і т.ін.). Усі ці роботи повинні бути виконані й представлені студентом у встановлений час консультацій, при цьому не пізніше ніж за 1 тиждень до останнього семінарського заняття в даній студентській групі. Студент, який пропустив заняття без поважних причин, не отримує бали за усні відповіді. Невиконані своєчасно тести, контрольну роботу, завдання для самостійної роботи можуть виконати і здати до наступного семінарського заняття, однак оцінка при цьому буде знижена на 20 %.

Передбачено **додаткові бали** (до 3) за активну участь на семінарських заняттях чи іншу наукову активність.

Академічна доброчесність. Студенти повинні дотримуватися норм поведінки, прописаних у Положенні про академічну доброчесність у Прикарпатському національному університеті ім. В. Стефаника.

Положення про запобігання академічному плагіату:

<https://pnu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/04/nova-redaktsiia-polozhennia-pro-zapobihannia-akademichnomu-plahiatu.pdf>

Положення 2

<https://pnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/Кодекс.FR12.pdf>

У випадку виявлення випадків плагіату у виконанні навчальних завдань, академічної недоброчесності (списування), пред'явлені студентом завдання не зараховуються.

Неформальна освіта. Можливі зарахування курсів, які відповідають змісту дисципліни загалом чи її окремих тем. Такі курси зараховуються відповідно як опрацьована тема чи як виконане практичне завдання за умови наявності презентації пройденого курсу та його підтвердження сертифікатом.

Комунікація з викладачем з приводу актуальних питань відбувається за посередництвом старости студентської групи; якщо виникає особлива потреба з'ясувати окремі питання індивідуально (які не відображені у силабусі) контакт здійснюється через електронну пошту.

8. Рекомендована література

1. Березовська Л.І., Юрков О.С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с
2. Вітюк Н. Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах : навчальний посібник. Івано-Франківськ, 2014.172 с.
3. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. К.: Каравела, 2022. 304 с.
4. Зарицька В.В. Психологія конфлікту : навч. посіб. Запоріжжя : Видавничий дім "Гельветика", 2019. 379 с
5. Орлянський В.С. Конфліктологія. Навчальний посібник. - К: Центр учбової літератури. URL: <https://pidru4niki.com/12191214/psihologiya/konfliktologiya>
6. Партико Н.В. Основи конфліктології. Львів, 2021.
7. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект [Навч.-метод. посібник]. К.: ФОП Стеценко В.В. 2016. 192 с.
8. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2021. 168 с.
9. Як ти, брате? Травматичний досвід та як про нього розмовляти. 2023. URL: <https://yakty.com.ua/brate>
10. Coombs C. H., Avrunin G. S. The Structure of Conflict. New York . URL: <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780203771167/structure-conflict-clyde-coombs-george-avrunin-clyde-coombs-george-avrunin>
11. Risser M, Saleh N. Interpersonal Conflicts: Types, Examples & Resolution Strategies. <https://www.choosingtherapy.com/interpersonal-conflicts/>

Викладач _____ Вітюк Надія Романівна, доцент кафедри соціальної психології