


НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ОСОБЛИВИХ УМОВАХ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Начальник кафедри психології діяльності в особливих умовах



Ліна ПЕРЕЛИГІНА

(підпис)

“ 22 ” червня _____ 2020 року

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

(назва навчальної дисципліни)

циклу професійної (вибіркової) підготовки
за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»,
за освітньо-професійними програмами «Екстремальна та кризова психологія»,

Силабус розроблено згідно робочої програми навчальної дисципліни.

Для здобувачів вищої освіти денної форми навчання

Рекомендовано кафедрою психології діяльності в особливих умовах на:
2020-2021 навчальний рік Протокол від «18» червня 2020 року № 11

Перезатверджено. Начальник кафедри ПДОУ _____ Ліна ПЕРЕЛИГІНА
(підпис)

20__-20__ навчальний рік Протокол від «__» _____ 20__ року № __

1. Анотація

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 собою 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 «Конфліктологія». Курс передбачає початкове ознайомлення здобувачів вищої освіти 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.

2. Інформація про викладача

| | |
|-----------------------|---|
| Загальна інформація | Михлюк Едуард Ігорович, заступник начальника кафедри психології діяльності в особливих умовах соціально-психологічного факультету, кандидат психологічних наук. |
| Контактна інформація | м. Харків, вул. Чернишевська, 94, кабінет № 434. Робочий номер телефону – 707-34-74. |
| E-mail | Edyard_2401@ukr.net |
| Наукові інтереси* | |
| Професійні здібності* | |

* – заповнюється за бажанням НПП.

3. Час та місце проведення занять з навчальної 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 щосередини з 14.00 до 15.00 в кабінеті № 434. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

4. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни

Пререквізити: загальна психологія, соціальна психологія.

Постреквізити: Юридична психологія, Методи роботи з конфліктами в організаціях.

Характеристика навчальної дисципліни

Мета: є оволодіння курсантами та студентами системою знань про психологічні закономірності формування та розвиток міжособистісних стосунків, а також суперечок та проблем, які виникають у разі їх порушень, практичне формування вмінь та навичок конструктивного підходу та аналізу виникаючих протиріч.

Основні завдання курсу полягають в цілеспрямованому оволодінні курсантами теоретичними знаннями з теорії розвитку конфліктологічної науки, її загальними положеннями, цілями, методами та застосуванням цих знань у різних областях людської діяльності, особливостями психічних станів (насамперед, агресивних та конфліктних)

особистостей та груп, а також попередження, нейтралізації та розв'язання внутрішньо особистих і міжособистих конфліктів та протиріч, формуванні конструктивного підходу до оточуючих людей, будіванні системи позитивних взаємовідносин.

Конфліктологія як система наукових знань спрямована насамперед на гармонізацію відношень між різноманітними складовими нашого суспільства, і, в-першу чергу, між окремими людьми. Отже, дуже важливою складовою курсу є оволодіння практичними навичками ро зв'язання конфліктних ситуацій і проти річ, їхнього детального аналізу, по шуку причин їх появи, а також формування у курсантів та студентів ефективних підходів до проведення переговорних процесів. Із метою досягнення протилежними сторонами результатів, які влаштовують один одного.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

Знання:

- знати об'єкт та предмет конфліктології;
- сутність конфлікту та його структуру;
- динаміку та причини конфлікту;
- види конфліктів у суспільстві та їх особливості;
- особливості внутрішньо-особистісного;
- міжособистісного та міжгрупового конфліктів;
- психологічні особливості механізму виникнення конфліктів;
- теорії поведінки особистості в конфлікті;
- технології управління конфліктами;
- психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів.

Уміння:

- оцінювати місце конфліктології в системі спеціальних наук про людину;
- використовувати технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті;
- виявляти механізм та причини соціальних конфліктів;
- визначати етапи виникнення конфлікту з метою подальшого його розв'язання;
- розпізнавати внутрішньо-особистісний конфлікт;
- виявляти основні етапи переговорного процесу;
- визначати шляхи розв'язання конфліктів в управлінні;
- використовувати отримані знання для попередження та регулювання конфліктів.

Комунікація:

- використовувати набуті знання при веденні наукових дискусій з питань конфліктології;
- виявляти повагу до різноманітних національних та етнічних спільнот, співпрацювати з носіями різних історичних, політичних, релігійних, культурних, сімейних та особистісних цінностей;
- створювати умови для комунікації із представниками різних верств населення.

Автономність та відповідальність:

- виконувати індивідуальні науководослідні завдання з відповідної проблематики;
- виявляти самостійність і соціальну відповідальність;
- громадянські та патріотичні чесноти при виконанні функціональних обов'язків.

Повинні бути сформовані наступні компетентності:

- Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- Навички міжособистісної взаємодії;
- Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології;

- Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків;
- Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

Результати навчання:

- Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.
- Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.
- Здійснювати пошук інформації з різних джерел, у т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань.
- Емпатійно взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.
- Аналізувати психологічні особливості дій працівників в напружених ситуаціях професійної діяльності; регулювати власну поведінку в різноманітних ситуаціях професійної діяльності;
- Здійснювати оцінку рівня індивідуально-психологічних якостей осіб, які враховуються під час проведення їх атестації.

Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників | Денна форма навчання |
|---------------------------|----------------------|
| Рік підготовки | 3-й |
| Семестр | 5-й |
| Обсяг кредитів ЄКТС | 5 |
| Загальна кількість годин | 150 год. |
| Лекції | 30 год. |
| Практичні, семінарські | 40 год. |
| Лабораторні | 0 год. |
| Самостійна робота | 80 год. |
| Вид підсумкового контролю | Екзамен |

5. Календарно-тематичний план викладання дисципліни

Тривалість академічної години в Університеті становить 40 хвилин. Дві академічні години утворюють пару академічних годин, що триває 80 хвилин без перерви.

| Тиждень навчання | Тема та її зміст | Вид навчальних занять |
|------------------------------|--|--|
| 5 семестр (15 тижнів) | | |
| 1-2 | Тема 1.1 Конфліктологія в системі соціальних дисциплін. Предмет, завдання та напрямки сучасної конфліктології. Визначення поняття "конфлікт" Тема 1.2. Типологія конфліктів. Умови виникнення конфліктів. Класифікації конфліктів | Лек. – 4 год. Сем. – 4 год. СР – 10 год. |
| 3-4 | Тема 1.3. Конфлікт в колективі. Соціально-психологічний клімат в колективі. Конфронтація. | Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год. |

| | | |
|--------|--|--|
| | Тема 1.4. Причини виникнення конфлікту. Структура конфлікту. Динаміка конфлікту | |
| 5-6 | Тема 1.5. Стили поведінки в конфліктах. Методика К. Томаса Тема 1.6. Розв'язання конфліктів Чинники конструктивного підходу до конфліктів. Аналіз конфліктів | Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год. |
| 7-8 | Тема 1.7. Метод "переговорів". Керування конфліктною ситуацією. Попередження конфліктів. Картографія конфлікту Тема 1.8. Керівник у конфлікті. Класифікація та визначення "конфліктних" у спілкуванні людей | Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год. |
| 9-10 | Тема 1.9. Переговори і медіація Тема 1.10. Правовий конфлікт | Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год. |
| 11-12 | Тема 1.11. Переговорний процес з урегулювання конфліктів Тема 1.12. Маніпулятивні технології в переговорному процесі та протидія їм | Лек. – 4 год. Сем. – 4 год. СР – 10 год |
| 13-14 | Тема 1.13. Суспільні конфлікти Тема 1.14. Сімейні конфлікти | Лек. – 4 год. Сем. – 6 год. СР – 10 год |
| 15 | Тема 1.15 Конфлікти в органах та підрозділах ДСНС | Лек. – 2 год. Сем. – 2 год. СР – 10 год |
| Всього | | 150 годин |

Примітка: Лек. – лекція; ПЗ – практичне заняття; Сем. – семінарське заняття; СР – самостійна робота.

6. Список рекомендованої літератури

1. Бандурка А.М. Другъ В.А. Конфликтология. - Х.: 1997.
2. Белкин А.С., Жаворонков В.Д., Зимина И.С. Конфликтология: наука и гармония. - Екатеринбург: Глаголь, 1995. - 93 с.
3. Бородкин С.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт. - М.: 1989.
4. Белкин А.С., Жаворонков В.Д., Зимина И.С. Конфликтология: наука и гармония. - Екатеринбург: Глаголь, 1995. - 93 с.
5. Бородкин С.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт. - М.: 1989
6. Ващенко И.В., Гиренко С.П., Хамалян Р.А., Антонова А.Г. Общая конфликтология. Х.: 2001. - 384 с.
7. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. - М.: МГУ, 1977. - С. 126-143.

7. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здійснюється за накопичувальною бально-рейтинговою системою, основною метою якої є регулярна й комплексна оцінка результатів навчальної діяльності та сформованості компетентностей.

Оцінювання компетентностей здобувачів здійснюється з використанням трьох шкал: перша – національна (традиційна) – 4-бальна (чотирибальна); друга – рейтингова шкала оцінювання – ЄКТС; третя – накопичувальна шкала – 100-бальна.

Порядок накопичування навчальних балів за 100-бальною шкалою

| Вид навчальної роботи | | Кількість | Максимальний бал за вид навчальної роботи | Загальна максимальна сума балів |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------|---|---------------------------------|
| I. Поточний контроль | | | | |
| Модуль № 1 | Лекції | 8 | 0 | 0 |
| | Семінари | 0 | 0 | 0 |
| | Практичні заняття* | 10 | 2 | 20 |
| | Модульна контрольна робота* | 1 | 10 | 10 |
| Разом за модуль № 1 | | | | 30 |
| Модуль № 2 | Лекції | 7 | 0 | 0 |
| | Семінари | 0 | 0 | 0 |
| | Практичні заняття* | 10 | 2 | 20 |
| | Модульна контрольна робота* | 1 | 10 | 10 |
| Разом за модуль № 2 | | | | 30 |
| Разом за поточний контроль | | | | 60 |
| II. Індивідуальна самостійна робота | | | | 10 |
| III. Екзамен | | | | 30 |
| Разом за всі види навчальної роботи | | | | 100 |

* – обов'язкові види навчального контролю.

Підсумкова оцінка формується з урахуванням результатів:

- поточного контролю роботи здобувача впродовж семестру;
- підсумкового контролю успішності.

Поточний контроль проводиться на кожному семінарському занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на семінарських заняттях.

Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 2 балів):

2 бали – завдання виконане в повному обсязі, відповідь вірна, наведено аргументацію, використовуються професійні терміни.

1 бали – завдання виконане частково.

0 балів – завдання не виконане.

Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки, самостійність виконання

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.

Кожен варіант модульної контрольної роботи складається з трьох питань. 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. Критерії оцінювання знань здобувачів при виконанні модульних контрольних робіт (оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів):

10 балів – вірно дані відповіді на чотири питання з дотриманням всіх вимог до виконання;

8-9 балів – в цілому розкриті чотири питання, але недостатньо обґрунтуванні відповіді, допущені незначні помилки;

6-7 балів – дані відповіді на три питання;

4-5 балів – дані відповіді на два питання

1-3 бали – дано відповідь на одне питання;

0 балів – відповідь відсутня.

Індивідуальна самостійна робота є однією з форм роботи здобувача, яка передбачає створення умов для повної реалізації його творчих можливостей, застосування набутих знань на практиці.

Здобувачу вищої освіти необхідно обрати одну з рекомендованих тем та самостійно виконати поглиблене теоретичне дослідження. Результати дослідження оформити звітом у формі есе, реферату або презентації.

Критерії оцінювання індивідуальної самостійної роботи здобувачів (оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів):

10 балів – самостійна робота здобувачем виконана в повному обсязі;

9 балів – робота виконана в повному обсязі, але допущені незначні помилки;

8 балів – робота виконана майже на 90% від загального обсягу;

7 балів – обсяг виконаних завдань становить від 80% до 89% від загального обсягу;

6 балів – здобувач виконав лише від 70% до 79% від загального обсягу;

5 балів – обсяг виконаної роботи становить від 50% до 69% від загального обсягу;

4 бали – виконана частина роботи складає від 40% до 49% від загального обсягу;

3 бали – складає від 20% до 39% від загального обсягу;

2 бали – обсяг виконаних завдань складає від 10% до 19% від загального обсягу;

1 бал – в цілому обсяг виконаних завдань складає менше 10% від загального обсягу;

0 балів – завдання передбачене на індивідуальну самостійну роботу здобувачем не виконане.

Викладачем оцінюється понятійний рівень здобувача, логічність та послідовність під час відповіді, самостійність мислення, впевненість в правоті своїх суджень, вміння виділяти головне, вміння встановлювати міжпредметні та внутрішньо предметні зв'язки, вміння робити висновки, показувати перспективу розвитку ідеї або проблеми, відсоток унікальності та запозичення текстового документу (плагіат), уміння публічно чи письмово представити звітний матеріал.

Перелік рекомендованих завдань для індивідуальної самостійної роботи здобувачів вищої освіти:

1. Предмет та метод конфліктології.
2. Формування основ конфліктології.
3. Вивчення конфліктів у соціологічному вимірі.
4. Вивчення конфліктів у політологічному та психологічному вимірах.
5. Конфліктологічна парадигма у сучасній соціології конфлікту.
6. Конфлікт як складне соціальне явище.
7. Види конфліктів та причини їх виникнення.
8. Динаміка і механізми конфлікту.
9. Процес управління конфліктами.
10. Методи та форми управління конфліктами.
11. Профілактика конфліктів в організації.
12. Попередження і регулювання конфліктів.
13. Співробітництво у подоланні конфліктів.
14. Стратегія розв'язання конфліктів.
15. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів.
16. Посередництво.
17. Роль керівника в управлінні конфліктами.
18. Психологія конфлікту.
19. Соціологія конфлікту.
20. Конфлікти у сфері управління

Підсумковий контроль успішності проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі.

Критерії оцінювання знань здобувачів на екзамені (оцінюється від 0 до 30 балів):

25-30 балів – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, глибоко та всебічно розкрив зміст теоретичного питання, правильно розв'язав усі практичні завдання з повним дотриманням вимог до виконання;

20-24 бали – здобувач достатньо повно володіє навчальним матеріалом, в основному розкрив зміст теоретичного питання. При наданні відповіді на деякі питання не вистачає достатньої глибини та аргументації, при цьому є несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішено всі практичні завдання;

15-20 балів – здобувач в цілому володіє навчальним матеріалом, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускає окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішено два завдання;

7-14 балів – здобувач не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Недостатньо розкриті зміст теоретичного питання та практичних завдань, допускає суттєві неточності. Правильно вирішено одне завдання, інші – частково;

1-6 балів – частково володіє навчальним матеріалом, відповіді загальні, допущено при цьому суттєві помилки. Частково вирішено практичне завдання; 0 балів – не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичного питання та практичних завдань. Не вирішив жодного завдання.

Перелік теоретичних питань для підготовки до екзамену:

1. Конфліктологія: поняття, предмет, задача, методи.
2. Конфлікт: визначення, характеристика.
3. Проблема "конфлікту" у соціально-психологічній літературі.
4. Проблема потреб у конфліктології; ієрархія Маслоу.
5. Типологія конфлікту.
6. Загальна класифікація конфліктів.
7. Емоції в конфлікті.
8. Вербальні і невербальні форми вираження конфлікту.

9. Економічний конфлікт: поняття, характеристика,
10. Політичний конфлікт: визначення, типологія. Політична боротьба.
11. Соціально-психологічний конфлікт: характеристика, особливості.
12. Емоційно-неврогенний конфлікт.
13. Психологічні особливості поведінки людей у конфліктах.
14. Національний конфлікт: поняття, характеристика.
15. Поняття "конфронтації": характеристика, особливості.
16. Функціональний і дисфункціональний конфлікти.
17. Умови виникнення конфліктів.
18. Моральний конфлікт.
19. Конфлікт і соціально-психологічний клімат у колективі.
20. Причини виникнення конфліктів.
21. Анатомія конфлікту.
22. Динаміка конфлікту.
23. Модель процесу конфлікту.
24. Класифікація учасників конфлікту.
25. Стили поводження в конфлікті його учасників; методика К. Томаса.
26. Дисципліна - як засіб попередження конфліктів.
27. Розв'язання конфліктів.
28. Характеристика конфліктів в органах та підрозділах ДСНС.
29. Основні причини конфліктів в органах та підрозділах ДСНС.
30. Профілактика конфліктів в ДСНС.
31. Шляхи розв'язання конфліктів в ДСНС.
32. Особливості конфліктів у професійній діяльності пожежного-рятувальника.
33. Метод "переговорів" Р. Фішера й У. Юрі.
34. Позиційні підходи в переговорах (м'який, жорсткий).
35. Керування конфліктною ситуацією: структурні і міжособистісні методи.
36. Чинники конструктивного підходу до розв'язання конфліктів.
37. Модель розв'язання моральних конфліктів.
38. Сімейні конфлікти: характеристика, особливості.
39. Розв'язання сімейних конфліктів.
40. Попередження сімейних конфліктів.
41. Педагогічний конфлікт: характеристика, особливості.
42. Вивчення й аналіз конфліктів (Д.Г. Скотт).
43. Розв'язання конфліктів по Д.Г. Скотту; візуалізація.
44. Розв'язання міжособистісних конфліктів (модель В. Андреева)
45. Стратегія співробітництва в конфлікті (Х. Корнеліус, Ш. Фейр).
46. Посередництво в конфлікті (етапи, умови).
47. Картографія конфлікту.
48. Класифікація "конфліктних" у спілкуванні людей.
49. Принципи спілкування з "конфліктними" людьми.
50. Динаміка розв'язання конфліктів Ч. Ліксона.
51. Організаційний конфлікт: визначення, особливості.
52. Керівник у конфлікті. Стили керівництва в колективі.
53. Стимулювання конфліктів: цілі, причини, методи.
54. Правовий конфлікт: поняття, характеристика.
55. Розв'язання правових конфліктів.
56. Симпатії й антипатії: форми проявлення, умови виникнення

Отримані здобувачем бали за накопичувальною 100-бальною шкалою оцінювання знань переводяться у національну шкалу та в рейтингову шкалу ЄКТС згідно з таблицею.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами з навчальної дисципліни

| Накопичувальна 100-бальна шкала | Рейтингова шкала ЄКТС | Національна шкала |
|------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| 90–100 | A | відмінно |
| 80–89 | B | добре |
| 65–79 | C | |
| 55–64 | D | задовільно |
| 50–54 | E | |
| 35–49 | FX | незадовільно |
| 0–34 | F | |

9. Політика викладання навчальної дисципліни

1. Активна участь в обговоренні навчальних питань, попередня підготовка до семінарських занять за рекомендованою літературою, якісне і своєчасне виконання завдань.

2. Сумлінне виконання розкладу занять з навчальної дисципліни (здобувачі вищої освіти, які запізнилися на заняття, до заняття не допускаються).

3. З навчальною метою під час заняття мобільними пристроями дозволяється користуватися тільки з дозволу викладача.

4. Здобувач вищої освіти має право дізнатися про свою кількість накопичених балів у викладача навчальної дисципліни та вести власний облік цих балів.

Розробник:

Заступник начальника кафедри
психології діяльності в особливих умовах



Едуард Михлюк