

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Волинський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет психології**  
**Кафедра практичної психології та психодіагностики**

**СИЛАБУС**  
**вибіркового освітнього компонента**  
**«ПСИХОТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»**

**Підготовки бакалавра**

**Силабус освітнього компонента «Психотехнології управління конфліктами»** підготовки бакалавра

**Розробник:** Козак Г.А., кандидат психологічних наук, доцент кафедри практичної психології та психодіагностики

**Погоджено**



Гарант освітньо-професійної програми: \_\_\_\_\_ Ірина ГРИЦЮК

**Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри практичної психології та психодіагностики**

протокол №1 від 27.08.2025 р.



Завідувач кафедри: \_\_\_\_\_ Людмила МАГДИСЮК

## I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна /освітньо-наукова/освітньо-творча програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма здобуття освіти	ОР «Бакалавр»	Вибірковий
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання II
		Семестр 4-ий
ІНДЗ: є		Лекції 10 год.
		Практичні (семинарські) 20 год.
		Самостійна робота 110 год.
		Консультації 10 год.
	Форма контролю: залік	
Мова навчання: українська		

## II. Інформація про викладача

ППІ Козак Галина Анатоліївна

Науковий ступінь кандидат психологічних наук

Посада доцент кафедри практичної психології та психодіагностики

Контактна інформація: 0996384124, [Kozak.Halyna@vnu.edu.ua](mailto:Kozak.Halyna@vnu.edu.ua)

Дні занять <https://ps.vnu.edu.ua/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

## III. Опис освітнього компонента

1. Анотація курсу. Силабус вибіркового освітнього компонента «Психотехнології управління конфліктами» складено з урахуванням можливості формування індивідуальної освітньої траєкторії здобувачів освіти першого бакалаврського рівня. Тематика освітнього компонента підбрана таким чином, щоб здобувач освіти мав змогу сформувати наукові уявлення про причини, перебіг та корекцію конфліктних ситуацій, які мають місце у житті особистості. В процесі вивчення освітнього компоненту студент опанує систему знань про особливості, типи, причини виникнення конфлікту в різних ситуаціях; сформує уміння попереджувати та застосувати психотехнології для їх розв'язання.

2. Мета і завдання освітнього компонента - вивчення особливостей управління конфліктами та плекання стосунків, механізмів і чинників виникнення та розвитку різних типів конфліктів, а також шляхів їх попередження у різних сферах життя.
3. Soft skills. Комунікативні навички, активне слухання, чітке висловлення думки, ненасильницька комунікація, емпатія, емоційна саморегуляція, розпізнавання емоцій, критичне мислення, вміння аналізувати конфлікти, стресостійкість, навички ведення переговорів, пошук компромісів, командна взаємодія, навички медіації, саморефлексія, усвідомлення особистих реакцій у конфлікті, конструктивне розв'язання конфліктів, толерантність до різних точок зору.
4. Структура освітнього компонента.

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практичні	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бали
<b>Змістовий модуль 1. Психологія конфлікту та психотехнології його подолання</b>						
<b>Тема 1.</b> Загальна характеристика конфлікту	18	2	2	13	1	ДС, ТР, РЗ/К, РМГ/5
<b>Тема 2.</b> Феноменологія та аналіз конфлікту	18	2	2	13	1	ДС, ТР, РЗ/К, РМГ/5
<b>Тема 3.</b> Особистість і конфлікт	16		2	13	1	ДС, ТР, РЗ/К, РМГ/5
<b>Тема 4.</b> Психологічні теорії дослідження внутрішньо особистісних конфліктів	16		2	13	1	ДС, ТР, РЗ/К, РМГ/5
<b>Тема 5.</b> Міжособистісні конфлікти	18	2	2	13	1	ДС, ТР, РЗ/К, РМГ/5
<b>Тема 6.</b> Групові конфлікти	16		2	13	1	ДС, ТР, РЗ/К, РМГ/5
<b>Тема 7.</b> Основи управління конфліктом	21	2	4	13	2	ДС, ТР, РЗ/К, РМГ/10
<b>Тема 8.</b> Психотехніки та психотехнології управління конфліктами	27	2	4	19	2	ДС, ТР, РЗ/К, РМГ/10
Разом за модулем 1	150	10	20	110	10	50
<b>Види підсумкових робіт</b>						50
Контрольна робота						КР/30
<b>ІНДЗ</b>						ІНДЗ/15
<b>Інше</b> ( участь у семінарах та конференціях )						5
<b>Всього годин/Балів</b>	150	10	20	110	10	100

Форма контролю\*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/РС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача освіти, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

5. Завдання для самостійного опрацювання.

№ з/п	Тема
	<p><b>Тема 1. Загальна характеристика конфлікту.</b></p> <p>Історичні умови виникнення психології конфлікту. Психологія конфлікту: представники, основні положення. Об'єкт і предмет психології конфлікту. Методи психології конфлікту. Загальні задачі и мета психології конфлікту. Розвиток конфліктологічної практики.</p>
	<p><b>Тема 2. Феноменологія та аналіз конфлікту</b></p> <p>Фундаментальна причина конфлікту. Співвідношення понять «конфлікт» та «конфліктна ситуація». Структурні елементи конфлікту: об'єкт і предмет конфлікту, учасники конфлікту, соціальне середовище і умови конфлікту, суб'єктивне сприйняття конфлікту або образ конфліктної ситуації, мотиви конфлікту, позиції опонентів. Динаміка конфлікту: перед конфліктна ситуація, відкритий конфлікт, після конфліктний період.</p>
	<p><b>Тема 3. Особистість і конфлікт</b></p> <p>Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів: неврастенія, ейфорія, регресія, номадизм, проекція, раціоналізація. Методи вирішення внутрішньо-особистісних конфліктів: відхід, витиснення, ідеалізація, компроміс, корекція, сублимація, переорієнтація. Конфліктність та конфліктні типи поведінки.</p>
	<p><b>Тема 4. Психологічні теорії дослідження внутрішньо особистісних конфліктів</b></p> <p>Внутрішньоособистісний конфлікт з точки зору К.Роджерса: поняття Я-концепції. Концепція внутрішньоособистісного конфлікту з точки зору А. Маслоу: піраміда потреб. Внутрішньоособистісний конфлікт в теорії діяльнісного підходу (А.Н.Леонтьєв).</p>
	<p><b>Тема 5. Міжособистісні конфлікти</b></p> <p>Причини міжособистісних за В.Лінкольном: інформаційні фактори, поведінкові фактори, фактори стосунків, ціннісні фактори, структурні фактори. Співвідношення динаміки конфлікту зі змістовними етапами управління конфліктами. Основні форми завершення конфлікту: вирішення, регулювання, затухання, ліквідація, переростання в інший конфлікт. Критерії завершеності конфлікту. Умови, за яких можливе завершення конфлікту.</p>
	<p><b>Тема 6. Групові конфлікти</b></p> <p>Причини групових конфліктів: порушення рольових очікувань, неадекватність внутрішньої установки статусу особистості, порушення групових норм. Явища групової взаємодії як причина групових конфліктів: соціальна фасилітація, деіндивідуалізація, групова поляризація, огруплення мислення, конформізм.</p>
	<p><b>Тема 7. Основи управління конфліктом</b></p> <p>Основні стратегії завершення конфлікту: суперництво, співробітництво, компроміс, пристосування, відхід від проблеми. Ефективність медіації. Принципи посередницької діяльності. Види переговорних рішень: компромісне рішення, результат переговорів «виграш – виграш», результат переговорів «програш – програш», результат переговорів «програш – поступка», асиметричне рішення, результат переговорів «виграш — програш», принципово нове рішення.</p>
	<p><b>Тема 8. Психотехніки та психотехнології управління конфліктами</b></p> <p>Психологічний контекст управління конфліктами. Психологічні шляхи зниження рівня конфліктності особистості. Технології регулювання конфлікту: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні. Алгоритм управління конфліктом.</p>

#### IV. Політика оцінювання

**Політика викладача щодо студента:** відвідування занять є обов'язковим. За умови відвідування та якісної підготовки до занять студент може набрати максимальну кількість балів поточного оцінювання. За наявності об'єктивних причин (відрадження, стажування, хвороба тощо) студент може перездати тему курсу, навчатися он-лайн. За бажанням підвищити рейтинг, студент може добрати бали, виконавши певний вид робіт.

**Політика щодо академічної доброчесності:**

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного контролю результатів навчання;
- Списування під час контрольних робіт заборонене (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв).
- Письмові роботи студента обов'язково проходять перевірку на наявність плагіату (допускається не більше 20 % текстових запозичень).
- Посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей.
- Дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; дотримання принципів та положень Етичного кодексу психолога:
- (<http://nsj.gov.ua/files/1448287570%D0%95%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B0.docx.pdf>).
- Надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.
- За порушення академічної доброчесності (плагіат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з Університету.

**Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Максимально оцінюється робота студента на занятті (за умови успішної відповіді). За наявності об'єктивних причин (відрадження, стажування, хвороба тощо) студент може перездати тему курсу.

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів).

**Можливість визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та інформальній освіті.** Здобувач освіти має право подати заяву на визнання раніше здобутих результатів навчання, що відповідають змісту, цілям та очікуваним результатам вивчення дисципліни.

**У формальній освіті** визнаються результати навчання, отримані в іншому закладі вищої або фахової передвищої освіти за акредитованою освітньою програмою, якщо здобуті результати навчання відповідають тематиці дисципліни. Підставою для визнання є академічна довідка, витяг з індивідуального навчального плану або сертифікат.

**У неформальній освіті** визнаються результати навчання, здобуті в межах професійних тренінгів, семінарів, курсів підвищення кваліфікації, сертифікатних програм з тематики управління конфліктами, медіації, переговорів, емоційного інтелекту, психотехнологій тощо. Підставою є сертифікати, програми заходів, опис змісту й обсягу навчання.

**В інформальній освіті** можуть визнаватися результати самостійного навчання (наприклад, опрацювання фахової літератури, участь у практичному вирішенні конфліктів у професійній діяльності, волонтерстві, громадських ініціативах), якщо здобувач доведе наявність відповідних компетентностей. Підтвердженням може бути **портфоліо, самозвіт, співбесіда** або **проходження індивідуального оцінювання.**

**Можливість отримати додаткові (бонусні) бали.** Здобувач може отримати бонусні бали за:

- участь у фахових заходах (тренінгах, конференціях, вебінарах, круглих столах тощо) з тематики конфліктології, комунікації, психотехнологій управління конфліктами;
- підготовку аналітичного огляду сучасних публікацій або наукових статей за темами курсу;
- самостійне розроблення кейсу, тренінгової вправи або діагностичного інструменту з теми управління конфліктами;
- презентацію власного досвіду участі в медіації, волонтерських або соціальних проєктах, пов'язаних із подоланням конфліктів;
- високу активність на заняттях (участь у дискусіях, обговореннях, рольових іграх, рефлексіях);
- ведення навчального щоденника або рефлексивного есе, що демонструє глибоке осмислення змісту курсу;
- виконання додаткових творчих або наукових завдань, запропонованих викладачем.

## **V. Підсумковий контроль**

Із вибіркових освітніх компонентів форма контролю – залік. Оцінювання знань здобувачів освіти здійснюється під час поточного контролю за результатами виконання тих видів робіт, які передбачені силабусом.

Формою підсумкового контролю є залік. У випадку незадовільної підсумкової оцінки, або за бажанням підвищити рейтинг, здобувач може добрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати одну із тем, або перездати якусь тему, написавши підсумковий тест, взяти участь в конференції тощо). Залік відбувається у формі усного опитування. Студент може не складати залік, якщо за результатами поточного оцінювання ним виконано всі види робіт, передбачених силабусом: здані практичні заняття, контрольна робота, ІНДЗ, реферат, наукова робота.

### **Питання, завдання заліку.**

1. Методи дослідження конфліктів у психології
2. Співвідношення понять конфлікт і конфліктна ситуація
3. Структурні елементи конфлікту
4. Об'єкт і предмет конфлікту як складові структури
5. Учасники конфлікту та їхні ролі
6. Вплив соціального середовища на розвиток конфлікту
7. Умови виникнення конфліктної ситуації
8. Образ конфліктної ситуації як суб'єктивне сприйняття
9. Мотиви учасників конфлікту
10. Позиції опонентів у межах конфлікту
11. Передконфліктна стадія розвитку конфлікту
12. Характеристики відкритого конфлікту
13. Особливості післяконфліктного періоду
14. Визначення внутрішньоособистісного конфлікту
15. Витиснення як спосіб реагування на внутрішній конфлікт
16. Відхід як психологічна стратегія вирішення конфлікту
17. Ідеалізація як метод подолання внутрішньої напруги
18. Компроміс як засіб врегулювання внутрішнього конфлікту
19. Психологічна корекція у подоланні внутрішньоособистісного конфлікту
20. Сублімація як механізм трансформації конфлікту
21. Переорієнтація як спосіб зміни конфліктного стану

22. Поняття конфліктності особистості
23. Типи конфліктної поведінки
24. Інформаційні фактори в міжособистісних конфліктах
25. Поведінкові причини конфліктів між людьми
26. Вплив ціннісних розбіжностей на міжособистісні конфлікти
27. Роль стосунків у формуванні міжособистісного конфлікту
28. Етапи динаміки конфлікту в управлінні ним
29. Форми завершення конфлікту
30. Критерії завершеності конфлікту
31. Умови, за яких можливе завершення конфлікту
32. Причини виникнення групових конфліктів
33. Вплив деіндивідуалізації на розвиток групового конфлікту
34. Основні стратегії завершення конфлікту
35. Ефективність медіації як способу управління конфліктом
36. Алгоритм управління конфліктною ситуацією
37. Психологічні умови та прийоми попередження конфліктів.
38. Форми завершення конфліктів.
39. Психологічні чинники конструктивного вирішення конфліктів.
40. Психотехнології вирішення конфліктів.
41. Візуалізація та картографія.
42. Медіація як засіб вирішення конфліктів.
43. Психологічні особливості, умови та засоби переговорів як форми вирішення конфліктів.
44. Психологічний контекст управління конфліктами
45. Стиль поведінки учасників як умова і засіб вирішення конфліктів.
46. Технології конструктивного спілкування та раціональної поведінки в конфліктах
47. Форми і стратегії завершення та вирішення (розв'язання) конфліктів
48. Особливості візуалізації як психотехнології вирішення конфліктів
49. Посередництво як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів
50. Психологія переговорного процесу вирішення (розв'язання) конфліктів.

**Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів, де формою контролю є залік**

<b>Оцінка в балах</b>	<b>Лінгвістична оцінка</b>
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
0–59	Незараховано (необхідне перескладання)

**VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси**

1. Березіна Т. В. Управління конфліктами в організаціях: теорія та практика. Київ : Наукова думка, 2021. 320 с.
2. Васильєва І. В. Управління конфліктами в організаційних системах. Київ : НАДУ, 2023. 250 с.
3. Городняк І.В. Управління конфліктами: Методичні вказівки та плани семінарських занять для студентів спеціальності 075 «Маркетинг». Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 27с.
4. Двудіт З.П., Петрова Я.Ю. Типи конфліктів персоналу та шляхи їх вирішення в діяльності підприємства. Економіка та держава, 2021. №12. С. 35-40.
5. Дученко М.М., Шевчук О.А. Конфліктологія: Практикум. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88с. URL: <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>.
6. Іваненко О. П. Конфліктологія: сучасні підходи та технології управління. Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 280 с.
7. Ковальчук С. М. Стратегії управління конфліктами в організаціях. Київ : КНЕУ, 2021. 200 с.
8. Кузьменко Н. П. Конфліктологія та управління конфліктами в організаціях. Харків : ХНУ, 2021. 230 с.
9. Мельник О. А. Психологія конфліктів і шляхи їх подолання. Львів : ЛНУ, 2022. 300 с.
10. Петренко В. І. Емоційний інтелект у конфлікт-менеджменті. Одеса : ОНУ, 2023. 180 с.
11. Романенко Л. В. Методи і технології вирішення конфліктів. Київ : КНТ, 2020. 210 с.
12. Сазонова Т.О., Шульженко В.Ю. Управління конфліктами як важливий елемент організаційної культури сучасної організації. *Інфраструктура ринку*, 2020. Вип. 47. С. 101-105.
13. Сидоренко М. І. Управління конфліктами в організаційних структурах. Харків : ХНУ, 2020. 255 с.
14. Шевченко Ю. С. Соціальна психологія конфлікту. Харків : ХНУ, 2022. 270 с.