



**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО  
УНІВЕРСИТЕТУ**

Система управління якістю

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

**Кафедра менеджменту, маркетингу і міжнародної логістики**

*СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ*

**КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ /  
CONFLICTOLOGY AND PSYCHOLOGY OF BUSINESS COMMUNICATION**

<b>Спеціальність</b>	073 Менеджмент/ Management
<b>Освітня програма</b>	Готельний і ресторанний менеджмент/Hotel and restaurant management
<b>Освітній ступінь</b>	молодший бакалавр / junior bachelor
<b>Вид дисципліни</b>	обов'язкова
<b>Семестр</b>	2
<b>Кількість кредитів (годин)</b>	5 (150)
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Форма заключного контролю</b>	Екзамен

<b>Лектор курсу: (e-mail):</b>	Вдовічена Ольга Геннадіївна, к.е.н., доцент olgavdovichena@ukr.net
<b>Вимоги лектора:</b>	Студент зобов'язаний відвідувати всі заняття за розкладом (в тому числі дистанційно, або у змішаній формі), не запізнюватися. Працювати з навчальною та додатковою літературою, з літературою на електронних носіях і в Інтернеті. Виконувати та подавати вчасно практичні/індивідуальні завдання. При пропуску лекційних занять з поважної причини лектором проводиться усна співбесіда за темою.
<b>Відповідальність лектора:</b>	Головною метою лектора під час викладання дисципліни є створення комфортного та інтерактивного навчально-комунікативного середовища. Протягом семестру заохочується тісне спілкування у формі діалогу, обміну думками та поглядами, конструктивна критика, емоційна співпраця та дискусій. Ми вчимося разом, тому зворотній зв'язок надзвичайно важливий – ваші зауваження та побажання будуть обов'язково враховані і є особливо цінними! Ви можете залишати свої відгуки, а також брати участь в опитуванні в кінці семестру, розраховувати на швидкий та якісний зворотній зв'язок від лектора, покликаний підтримати ваше зростання як фахівців впродовж вивчення дисципліни.
<b>Види занять:</b>	Лекції, практичні, самостійна робота.
<b>Методи навчання:</b>	Під час навчання можуть бути запропоновані практичні вправи ситуаційні завдання, кейси, вебінари, майстер-класи, індивідуальні завдання, ділові ігри, тести та інші інтерактивні методи навчання.
<b>Форми навчання:</b>	Очна серія лекцій, практичних занять (контактні години*); дистанційна (онлайн-діяльність); змішана (контактні години + онлайн-діяльність) Студенти мають змогу отримувати індивідуальні консультації (графік консультацій за посиланням: <a href="http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/">http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/</a> )

	<p>В рамках неформальної/інформальної освіти здобувачі можуть самостійно, або за рекомендацією викладача опанувати (поглиблювати) знання в розрізі навчальної дисципліни (окремих її тем/змістових частин) із наступним їх зарахуванням, використовуючи загальноновизнані освітні платформи. Назви курсів, навчальні платформи, умови оцінювання узгоджуються з викладачем індивідуально, відповідно до Положення про визнання в ЧТЕІ ДТЕУ результатів навчання, отриманих у неформальній та інформальній освіті: (<a href="http://chtei-knteu.cv.ua/ua/diyuchi_polojennya/">http://chtei-knteu.cv.ua/ua/diyuchi_polojennya/</a>).</p> <p>Перелік рекомендованих платформ масових відкритих онлайн-курсів доступний на сайті ЧТЕІ ДТЕУ.</p>
<p><i>Матеріальне та технічне забезпечення дисципліни:</i></p>	<p>Проведення занять очно передбачає: обладнані аудиторії (столи, стільці, мобільні пристрої, мультимедійні засоби, наявність та доступність мережі Інтернет).</p> <p>Проведення занять дистанційно, або у змішаній формі додатково передбачає: наявність ПК (ноутбуку) чи іншого мобільного пристрою, навушників, мікрофону, веб-камери; за потреби, встановлення спеціальних програм/застосунків (сервери веб-конференцій: Zoom, Skype, Big Blue Button, Viber, Telegram, WhatsApp; ресурс дистанційного навчання Moodle; програмне забезпечення Google G Suite for Education (Hangouts Meet, Google Classroom); Microsoft Power Point, Microsoft Office Excel.</p>
<p><i>Доступ до дисципліни:</i></p>	<p>Реєстрація студента на сервері дистанційного навчання Moodle відкриває доступ до всіх навчально-методичних матеріалів дисципліни. Для реєстрації потрібно написати повідомлення на адресу dist@chtei-knteu.cv.ua, вказати П.І.Б., № групи та дисципліну, до якої потрібний доступ).</p> <p>Під час дистанційного навчання, або навчання у змішаній формі (лекції) заняття проводяться згідно розкладу за посиланням: <a href="https://meet.google.com/owj-upbq-kre">https://meet.google.com/owj-upbq-kre</a>, або за попередньою домовленістю зі студентами на іншому сервері конференції.</p>

*\*Контактні години – передбачають безпосередню взаємодію учасників навчального процесу між собою в аудиторії; онлайн-діяльність – передбачає опосередковану взаємодію учасників навчального процесу між собою та з контентом в аудиторії чи за її межами засобами онлайн-технологій.*

## АНОТАЦІЯ ДИСЦИПЛІНИ

Під час вивчення дисципліни здобувачі сфокусуються на основних аспектах внутрішньої та зовнішньої ділової комунікації, специфіці ділової комунікації як соціально-психологічного явища, особливостях міжособистісної взаємодії в спілкуванні та основах психологічної взаємодії/впливу. Студенти зможуть вміло використовувати тактичні прийоми при побудові взаємини з людьми, встановленні контактів з діловими партнерами, навчатися розпізнавати маніпуляцію і протистояти маніпулятивним тактикам і прийомам у процесі взаємодії; використовувати ефективні прийоми переконливого впливу з урахуванням індивідуальних особливостей опонента; успішно долати міжкультурні непорозуміння та конфліктні ситуації; виявляти себе як комунікативну особистість, що сприятиме формуванню етичного та соціокультурного компоненту у професійній діяльності; оволодіють системою методів та засобів ділового спілкування, методами регулювання конфліктних ситуацій.

Майбутні фахівці отримають професійні навички лідерства, отримають компетенції у соціальних аспектах стійкості в умовах непередбачуваних змін та викликів.

<p><i>Яка мета вивчення дисципліни?</i></p>	<p><i>Метою вивчення дисципліни є засвоєння студентами теоретичних знань з питань конфліктології та психології, побудови продуктивних людських взаємовідносин, формування вмінь та навичок вирішення конфліктів у діловій та професійній сферах, міжнародних відносинах, приватному житті.</i></p>
<p><i>Які цілі вивчення дисципліни?</i></p>	<p><i>Завданням вивчення дисципліни є набуття загальних та фахових компетентностей з психологічних основ ділового спілкування та конфліктології; визначення рівня сформованості комунікативних умінь та можливостей регулювання конфліктів у діловій сфері; оволодіння системою методів та засобів ділового спілкування; формування здатності до організації ділових переговорів, колективних дискусій, ефективного впливу на аудиторію; опанування стратегій, методами регулювання конфліктних ситуацій; психологічної стійкості в різних сферах професійної діяльності.</i></p>
<p><i>Які компетентності формує дисципліна?</i></p>	<p><i>Дисципліна орієнтована на формування таких загальних компетентностей як: здатність застосовувати знання, вміння та навички у практичних ситуаціях в умовах непередбачуваних змін; спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; спілкуватися іноземною мовою; вчитися і оволодівати сучасними знаннями; діяти на основі етичних міркувань (мотивів), а також фахових компетентностей: володіти техніками раціональної організації діяльності, сучасними методами планування роботи, ведення документообороту та інформаційно-аналітичного забезпечення системи управління, організації ділових перемовин; діяти соціально відповідально та громадсько свідомо, використовувати принципи психології у професійній діяльності; працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань, нести відповідальність за результати діяльності; демонструвати лідерські якості та поведінкові навички, використовуючи сучасні методи та прийоми налагодження міжкультурних комунікацій, діагностувати причини міжкультурних конфліктів та визначати способи їх вирішення з врахуванням національних і міжкультурних особливостей; демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об'єктами, та у невизначених умовах.</i></p>
<p><i>Які результати навчання за дисципліною?</i></p>	<p><i>Вивчення дисципліни дозволить демонструвати знання та комунікаційні навички взаємодії, лідерства, командної роботи у різних сферах діяльності організації для формування ефективних рішень; покращить та вдосконалив вміння спілкуватись в усній і письмовій формі державною та іноземною мовами як в діловому так і міжособистісному спілкуванні; сформує здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності; сформує навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, адаптації та дії в нових умовах непередбачуваних змін.</i></p>
<p><i>Попередні вимоги</i></p>	<p><i>Для вивчення дисципліни особливі навички не потрібні</i></p>

## ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Семестрову кількість балів формують бали отримані в процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних занять та самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами (в тому числі враховуються результати тематичного тестування), а також бали за підсумковий модульний контроль. Студент не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, або у формі підсумкового тестування. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою.

Вважається, що студент достатньою мірою засвоїв матеріал якщо середня кількість балів за семестровий контроль та екзамен не менше 60. Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ЧТЕІ ДТЕУ.

### *Шкала переведення балів, отриманих студентом*

90-100	<b>Відмінно /Excellent</b>
75-89	<b>Добре /Good</b>
60-74	<b>Задовільно /Sufficient</b>
0-59	<b>Незадовільно / Failed</b>

Перескладання будь якого з видів оцінювання та контролю відбувається з дозволу викладача, який забезпечує дисципліну у порядку передбаченому «Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ», з яким можна ознайомитись за посиланням: <http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>. Детальна інформація щодо шкали оцінювання та розподілу балів за кожен вид виконаних робіт наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.

## ПОЛІТИКА АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ

Студент повинен дотримуватися правил «Етичного кодексу здобувача вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» (<http://chtei-knteu.cv.ua/ua/student/>) та «Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними та науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ» ([http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ\\_dobroches/](http://chtei-knteu.cv.ua/ua/academ_dobroches/)): виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при нерозв'язності конфлікту доводиться до співробітників директорату ЧТЕІ ДТЕУ.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації. Списування (копіювання тексту) під час виконання письмових робіт та екзаменів заборонені. Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача під час онлайн-тестування та підготовки практичних завдань. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### *Основний:*

1. Васильєва О. А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с.
2. Восс Кріс, Рез Тал. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів / пер. з англ. Ю. Кузьменко. 4-те вид. Київ : Наш Формат, 2022. 264 с.
3. Вдовічена О. Г., Родінова Н. Л., Тішко Л. В. Вплив соціальних мереж на динаміку соціального конфлікту // Держава та регіони. Серія : Соціальні комунікації. 2022. № 1 (49). С. 107-113.
4. Меєр Ерін. Культурна карта. Бар'єри міжкультурного спілкування в бізнесі / пер. з англ. О. Дубчак. – Київ : Наш Формат, 2020. 224 с.
5. Пантелюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення : навчальний посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 224 с.
6. Партико Н. В. Основи конфліктології : навчальний посіб. Львівська політехніка, 2021. 256 с.
7. Петрінко В. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці : навч. посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
8. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 168 с.

### *Додатковий*

9. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник. Київ : НАУ, 2016. 248 с.
10. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С. Л. Гумецької. Харків : Віват, 2023. 512 с.
11. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навч.-метод. посібник / Андрєєнкова В. та ін. [редкол. К. Левченко, В. Панок, І. Трубавіна, Л. Ковальчук, В. Андрєєнкова]. НАПН України, Укр. наук.-метод. центр практ. психології і соц. роботи, Громад. орг. «Ла Страда Україна». Київ : ФОП Стеценко В. В., 2016. 192 с.
12. Гайдай та ін. Досвід врегулювання конфліктів у світі. Уроки для України / за ред. К. Зарембо. Інститут світової політики. Київ, 2016. 36 с.
13. Роджер Фішер, Вільям Юрі, Брюс Петтон. Шлях до ТАК: як вести переговори, не здаючи позицій / пер. з англ. Роксоляна Свято. Київ : Основи, 2016. 220 с.
14. Сенаторова О. Права людини і збройні конфлікти : навч. посібник. Київ : ФОП Голембовська О. О., 2018. 208 с.
15. Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посібник / Бородін Є. І., Комарова К. В., Липовська Н. А., Тарасенко Т. М. Дніпро : ГРАНІ, 2019. 184 с.
16. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник. Рівне : Перспектива, 2017. 240 с.
17. Business communications / Y. Levchenko, I. Britchenko Sofia: Prof. Marin Drinov Publishing House of Bulgarian Academy of Sciences, 2021. 124 p.
18. Virtual Educational Space and Psychological Problems in a Pandemic / Vdovichena Olga, Bahunina Olha, Tovstukha Olesya Mikolaivna, Lukiianchuk Alla and Budko Hanna Yurievna : Journal of Pharmaceutical Research International 33(50B): 274-285, 2021
19. Personnel Management within the Conditions of New Social-Economic Reality / Marchenko, O.A., Starko, I.E., Motuzenko, O.V., Vdovichena, O.H., Makarenko, M.V. Estudios de Economia Aplicada, 2021, 39(6)

*Інформаційні ресурси мережі Інтернет:*

20. Використання міжнародних форматів для врегулювання сепаратистських конфліктів. Аналітична записка. Національний інститут стратегічних досліджень. URL: <https://niss.gov.ua/sites/default/files/2017-05/separatyzm-c151c.pdf> (дата звернення 01.10.2022).

*Рекомендовані курси для самостійного опанування в рамках формальної/інформальної освіти:*

1. Відкритий онлайн-курс: Як ефективно спланувати та провести діалог. Базовий модуль. URL: [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+DIAL101+2020\\_T1/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+DIAL101+2020_T1/about)

2. Відкритий онлайн-курс: Як ефективно спланувати та провести діалог. Модуль 2. Основи організації діалогу. URL: [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+DIAL101+2020\\_T1\\_M2/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+DIAL101+2020_T1_M2/about)

3. Відкритий онлайн-курс: Як ефективно спланувати та провести діалог. Модуль 3. Основи ведення діалогу URL: [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+DIAL101+2020\\_T1\\_M3/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+DIAL101+2020_T1_M3/about)

4. Відкритий онлайн-курс: Діалог та медіація: Шлях до порозуміння URL:[https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+MEDIATE101+2020\\_T1/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+MEDIATE101+2020_T1/about)

*СИЛАБУС ЗА ЗМІСТОМ ВІДПОВІДАЄ РОБОЧІЙ ПРОГРАМІ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.*

*Детальна інформація щодо тематики лекційних, практичних, занять, самостійної роботи, наведена у робочій програмі навчальної дисципліни, яку можна знайти на сервері дистанційного навчання Moodle ЧТЕІ ДТЕУ.*

## ПЛАНУВАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

ВИДИ ЗАНЯТЬ (згідно розкладу)	ФОРМИ НАВЧАННЯ*	
	Контактні години	Онлайн діяльність
	Методи навчання	
<b>Лекції</b> (попередня підготовка, подача нової інформації, тренування).	Попереднє опитування; ознайомлення або повторення термінології; очна лекція; презентація нового матеріалу; пошук відповідей на питання; обговорення кейсів, діалог з групою.	Ознайомлення або повторення термінології, необхідної для роботи з темою; демонстрація короткої промовідео/аудіо інфографіки; відеозапис, аудіо запис; тексти; відео конференція, робота з кейсами в режимі відео конференції.
<b>Практичні</b> (тренування, практична робота, оцінювання, рефлексія).	Обговорення; дебати; питання-відповіді; групові виконання завдань; ділові ігри; кейси; усне опитування; виконання практичного завдання; діалог, короткі усні / письмові відповіді на питання; тестування.	Питання для самоперевірки; обговорення (чат, форум); виконання інтерактивних практичних вправ; робота з кейсами; пошук відповідей на питання; індивідуальні та групові завдання (звіт, презентація, проєкт, відеозапис тощо); перегляд фільмів, відеоматеріалів; автоматизоване тестування, усна відповідь (відеозапис) виконання практичного завдання письмова робота.
<b>Самостійна робота</b> (оцінювання, рефлексія, зворотній зв'язок).	Групові та індивідуальні консультації, коментарі, запитання та відповіді під час заняття від викладача; демонстрація мультимедійних презентацій; тестування.	Підготовка мультимедійних презентацій, відповіді на питання, що виносяться на самостійне опрацювання, автоматизовані тести для самоконтролю; чат, форум, опитування аудіо-, відео- або текстові повідомлення з коментарем завдання.
<b>Підсумковий модульний контроль</b>	Письмове завдання, письмові відповіді на питання; тестування.	Письмове завдання, письмові відповіді на питання з фото, або відео фіксацією; автоматизовані тести.
<b>Підсумковий семестровий контроль – екзамен</b>		

\*Враховано рекомендації МОН щодо впровадження змішаного навчання у закладах фахової передвищої та вищої освіти:  
<https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/2020/zmyshene%20navchanny/zmishanenavchannia-bookletspreads-2.pdf>

## СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

НАЗВА ТЕМИ	Кількість годин (денна/заочна)				Форми контролю
	Усього годин	з них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів	
1	2	3	4	5	6
<p><b>Тема 1. Спілкування як форма міжособистісної взаємодії</b></p> <p>Поняття спілкування в психології. Структура спілкування. Комунікативна сторона спілкування. Вербальні і невербальні засоби комунікативного аспекту. Комунікативні бар'єри. Когнітивний дисонанс. Перцепція як складова спілкування. Механізми сприймання людини людиною: ідентифікація, рефлексія (інтерпретація) і стереотипізація. Зміст, функції і рівні спілкування. Види людського спілкування за змістом. Мета спілкування. Види спілкування за цілями. Зміст ділового спілкування. Зміст особистісного спілкування. Функції спілкування. Умови спілкування та позиції в спілкуванні. Різновиди спілкування залежно від характеру взаємодії, обставин, за яких воно відбувається, статусу комунікаторів. Стилі спілкування: авторитарний, демократичний і ліберальний.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<p><b>Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості</b></p> <p>Вплив спілкування на розвиток особистості. Особистість. Рівні особистості у контексті спілкування. Темперамент. Вплив темпераменту на спілкування. Основні характеристики поведінки. Риси темпераменту відповідно до енергетичних характеристик: активність, сенситивність і витривалість. Часові характеристики темпераменту. Чотири типи темпераменту: сангвініки, холерики, флегматики, меланхоліки. Спілкування і характер. Основні компоненти структури характеру. Риси характеру. Об'єктивна самооцінка. Сильні й слабкі риси характеру. Екстраверсія. Інтроверсія.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	
<p><b>Тема 3. Ділове спілкування, його особливості. Ефективність ділового спілкування. (Нова культура ділового спілкування: уроки пандемії COVID-19)</b></p> <p>Ділове спілкування. Форми ділового спілкування. Типи ділового спілкування. Етично-психологічні принципи, які визначають ефективність ділового спілкування. Цілі спілкування. Ефективність спілкування. Комунікативна позиція. Види комунікативної позиції. Прийоми, які сприяють підсиленню комунікативної позиції. Прийоми захисту власної комунікативної позиції. Нова культура ділового спілкування: уроки пандемії COVID-19.</p>	14/-	4/-	2/-	8/-	
<p><b>Тема 4. Вербальна та невербальна комунікація в процесі ділового спілкування</b></p> <p>Вербальні засоби спілкування. Вплив на співрозмовника за допомогою вербальних засобів. Правила вербального впливу спілкування на співрозмовника. Мовленнєві прийоми впливу на співрозмовника. Основні ознаки комунікативно якісного мовлення. Стилі мовлення: побутовий, художній, науковий. Види мови. Форми мови. Метамова. Кліше. Невербальне спілкування. Особливості невербальної комунікації. Швидкість розмови. Види тактичних засобів спілкування. Види рукописання. Кінесика. Міміка. Чинники, що впливають на формування мімічного вираження емоцій. Проксеміка. Проксемічні особливості невербального спілкування. Види дистанцій: інтимна, особиста, соціальна, публічна. Візуальний контакт.</p>	16/-	4/-	4/-	8/-	



1	2	3	4	5	6
<p><b>Тема 5. Психологічні складові ділового спілкування. Бар'єри спілкування</b></p> <p>Характеристика ділового психологічного клімату. Взаємопов'язані сторони спілкування: комунікативна, інтерактивна, соціально-перцептивна. Етикет. Складові етичної природи спілкування. Особливості поведінки зі співрозмовниками різних психологічних типів. Шість мотиваційних типів особистості. Сім когнітивних типів особистості. Концепції особистості. Психологічні умови успішності переговорів. Бар'єри у спілкуванні та їх подолання. Бар'єри взаємодії. Основні перешкоди на шляху до плідного спілкування. Зміст стилю спілкування. Діловий, партнерський та непартнерський стилі спілкування. Позиції особистості щодо партнера. Бар'єри сприйняття і розуміння. Комунікативні бар'єри. Види комунікативних бар'єрів: логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний. Подолання бар'єрів у спілкуванні.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	<p>Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.</p>
<p><b>Тема 6. Види ділового спілкування</b></p> <p>Організація і проведення ділових контактів. Форми колективного обговорення проблем: нарада, збори, конференції, переговори, дискусії, мозковий штурм. Ділова бесіда (розмова), її принципи. Етапи ділової бесіди. Прийоми початку ділової бесіди. Структури ділових бесід. Співбесіда. Підходи до організації співбесіди. Особисте резюме. Телефонні переговори. Дванадцять правил телефонної розмови та гарного інтерв'ю. Ділова нарада. Організація і проведення ділових нарад. Види нарад. Дискусія. Підготовчий етап проведення дискусій. Правила ведення дискусії. Мозковий штурм. Підготовка до мозкового штурму. Проведення мозкового штурму. Ділові прийоми. Організація і проведення ділових прийомів. Види прийомів. Конференція. Презентація. Диспут.</p>	12/-	2/-	2/-	8/-	
<p><b>Тема 7. Стратегія і тактика ділового спілкування</b></p> <p>Загальні принципи успішного ведення переговорів. Типові недоліки ведення переговорів: «холодний запуск», «відсутність програми», «головне, щоб мене це влаштувало», «пускати все на самоплив», «неефективна комунікація». Поняття про стратегію і тактику спілкування. Види стратегій спілкування. Стратегія переговорів. Принципи стратегії переговорів. Основні стратегії переговорів. Моделі найбільш ефективних стратегій: інтегративна та дистрибутивна. Тактика переговорів. Можливі тактики переговорів. Посередництво (медіація). Види медіаторства: офіційне (формальне) і неофіційне (неформальне). Чинники, що впливають на ефективність медіаторства. Морально-ділові якості модератора. Правила на початку переговорів. Вихід переговорів з глухого кута.</p>	14/-	4/-	4/-	6/-	
<p><b>Тема 8. Поняття про психологічний конфлікт</b></p> <p>Поняття про конфлікт. Порівняння терміну конфлікт із іншими на позначення зіткнення (суперництво, конкуренція, криза). Типи конфліктів: конфлікт цілей, конфлікт пізнання, емоційний конфлікт. Причини конфліктів: загальні та часткові. Типи конфліктів: за носіями суперечності, за мотивацією учасників, за статусом учасників, за наявністю насильства, за доцільністю, за функцією, за масштабом цілей, за емоційністю, за кількістю учасників, за динамікою, за тактичною корисністю, за етичністю форм прояву. Функції конфліктів: інформаційно-пізнавальна, інтеграційна. Дисфункції конфлікту. Психологічна характеристика конфлікту. Опис конфлікту. Групи зовнішніх ознак конфлікту: просторові, часові, внутрішньо системні. Внутрішні ознаки конфлікту: структура конфлікту, динаміка і гострота, умови. Елементи структури конфлікту. Динаміка розвитку конфлікту. Способи зменшення гостроти конфлікту. Умови конфлікту.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	

1	2	3	4	5	6
<p align="center"><b>Тема 9. Механізми виникнення конфліктів</b></p> <p>Основні стилі поведінки при вирішенні конфліктів: стиль конкуренції, стиль ухилення, стиль пристосування, стиль співробітництва, стиль компромісу. Шляхи вирішення конфлікту. Тактики поведінки в конфлікті. Види тактик впливу на опонента: тактика захоплення і утримання об'єкта конфлікту, тактика фізичного насильства (шкоди), тактика психологічного тиску, тактика тиску, тактика демонстративних дій, тактика санкціонування, тактика коаліцій, тактика фіксації своєї позиції, тактика дружельності, тактика угод. Формули виникнення конфліктів. Конфліктна ситуація та інцидент. Структура конфліктної ситуації: об'єкт конфлікту, мікро- та макросередовище. Зовнішня і внутрішня позиція в конфлікті. Ініціатор конфлікту. Формули виникнення конфліктів: накопичення конфліктогенів, наявність конфліктної ситуації та приводу, накопичення конфліктних ситуацій. Поняття про ескалацію конфлікту. Конфліктогени. Групи конфліктогенів: прагнення до зверхності, прояви агресивності, прояви егоїзму. Блокування конфліктогенів. Різновиди блокування конфліктогенів: блокування зверхності, стримування агресії, подолання.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<p align="center"><b>Тема 10. Соціальний та політичний конфлікти. Війна</b></p> <p>Соціальність конфлікту. Структурні елементи конфлікту. Рівні конфлікту. Динаміка конфлікту. Енергетика конфлікту. Об'єктивні фактори зіткнень. Суб'єктивні фактори зіткнень. Сила закону. Сила позиції та засоби, що її визначають. Значення підризу сил противника у конфлікті. Процес розвитку конфлікту. Чотири форми конфліктної поведінки. Стадія завершення конфлікту і переговорний процес. Варіанти розвитку подій на завершальній стадії конфлікту. Результативність конфлікту. Післяконфліктна реальність. Влада і конфлікт. Особливості політичного конфлікту. Причини виникнення і класифікації політичних конфліктів. Конфлікт цінностей. Конфлікт інтересів. Конфлікт ідентифікації. Конфлікт політичних культур. Форми перебігу конфліктів. Позитивний і негативний потенціал конфліктів. Рівні розвитку політичних конфліктів у владних відносинах. Види внутрішньополітичних конфліктів. Конфлікти авторитарної і демократичної влади. Способи врегулювання політичних конфліктів. Спеціальні конфліктологічні процедури у вирішенні політичних конфліктів. Ключові питання аналізу конфліктної ситуації. Перспективні можливості виходу з конфлікту. Війна як форма міжнародного конфлікту та співвідношення політики і війни. Сутність війни: визначення, причини, особливості. Головний і допоміжні засоби ведення війни. Особливість і специфіка воєнно-політичного конфлікту. Політика і війна: аналіз співвідношення в сучасних умовах. Проблема загрози і відвернення нової світової війни. Концепція стримування зброї масового знищення. Розуміння категорії «мир». Абсолютна і відносна перевага миру над війною. Ідеалізація миру як «абсолютної істини».</p>	16/-	4/-	4/-	8/-	
<p align="center"><b>Тема 11. Поведінка людей у конфлікті</b></p> <p>Стратегії поведінки у конфлікті та моделі конфліктів у трудовому колективі. Стратегія уникнення чи виходу. Стратегія суперництва. Стратегія компромісу. Стратегія співробітництва. Оптимальність і вибір стратегії поведінки у конфлікті. Трудова суперечка. Формалізація відносин. Психологічний антагонізм. Конфлікт і маніпуляція. Маніпулятор у міжособистісних конфліктах. Вплив актуалізаторів і маніпуляторів на результативність конфліктів. Конфліктні особистості. Прийоми спілкування з важкими партнерами. Розбіжності поведінкових паттернів як фактори конфлікту. Гендерні розбіжності. Вікові особливості «конфліктних» періодів людини. Характерологічні відмінності. Принципи і типологія особистості Бріггс- Майерс.</p>	10/-	2/-	2/-	6/-	

1	2	3	4	5	6
<p align="center"><b>Тема 12. Способи виходу з конфлікту. Медіація</b></p> <p>Основні форми завершення конфлікту. Три способи виходу з конфлікту. Характеристика насилля. Причини існування насилля. Тактична перевага і стратегічні недоліки силового вирішення конфлікту. Характеристика змісту роз'єднання. Варіант примирення «сам собою». Переговори і примирення. Завершення конфлікту при допомозі третьої сторони. Позиції (ролі) третього учасника конфлікту. Насилля і соціальний тиск при допомозі третьої сторони. Сутність судової системи як засобу вирішення спірних питань. Права та його види в системі регуляції конфліктів. Чотири недоліки судового вирішення конфліктів. Медіація як система вирішення конфліктів. Завдання медіатора. Виграш і програш. Сутність процесу медіації. Визначення поняття «медіація». Професіоналізація медіаторства. Відмінності між вирішенням конфлікту в суді та розв'язанням при допомозі медіації. Керівник як медіатор. Чотири принципи медіації. Функції медіатора. Розуміння поняття «кокус». Стадії медіації. Завдання й оцінка досягнутого конфліктантами. Постконфлікт. Медіація конфлікту в організації. Медіація у міжгрупових конфліктах.</p>	16/-	4/-	4/-	8/-	Практичні вправи, усне/письмове опитування, ситуаційні та індивідуальні завдання, ділові ігри, тести, презентації індивідуальних завдань, доповіді, самоконтроль тощо.
<b>Підсумковий модульний контроль</b>	2/-	-/-	2/-	-	
<b>Разом</b>	<b>150</b>	<b>34/-</b>	<b>34/-</b>	<b>82/-</b>	Письмове завдання,
<b>Підсумковий семестровий контроль – екзамен</b>					тести