

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки**  
**Факультет (інститут) Психології та соціології**  
**Кафедра загальної і соціальної психології та соціології**

## **СИЛАБУС**

**вибіркової навчальної дисципліни**

**Психологія міжособистісної взаємодії**

---

**підготовки Бакалаврів**

**спеціальності 051 Економіка; 071 Облік і оподаткування; 073**

**Менеджмент**

**освітньо-професійної програми Аналітична економіка; Облік і аудит;**

**Менеджмент**

***Силабус навчальної дисципліни  
для денної форми навчання***

Луцьк – 2020

**Силабус навчальної дисципліни «Психологія міжособистісної взаємодії»** підготовки бакалаврів, галузей знань **05 соціальні та поведінкові науки; 07 управління та адміністрування**, спеціальностей **051 Економіка; 071 Облік і оподаткування; 073 Менеджмент**, за освітніми програмами **Аналітична економіка; Облік і аудит; Менеджмент**

**Розробник:** Мітлош Антоніна Василівна, доцент кафедри загальної і соціальної психології та соціології, кандидат психологічних наук, доцент

**Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри** Загальної і соціальної психології та соціології

Протокол № 1 від 15 вересня 2020 р.

Завідувач кафедри: \_\_\_\_\_ Лазорко О.В.

## I. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1

| Найменування показників              | Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень | Характеристика навчальної дисципліни   |
|--------------------------------------|--|--|
| Денна форма навчання                 | 05 соціальні та поведінкові науки;   | Нормативна                             |
| Кількість годин/кредитів <u>90/3</u> | 051 економіка;   | Рік навчання <u>2</u>                  |
| ІНДЗ: <u>немає</u>                   | Аналітична економіка   | Семестр <u>4</u> -ий                   |
|                                      | Бакалавр   | Лекції <u>14</u> год.                  |
|                                      |  | Практичні (семінарські) <u>30</u> год. |
|                                      |  | Самостійна робота <u>40</u> год.       |
|                                      |  | Консультації <u>6</u> год.             |
|                                      |  | Форма контролю: залік                  |
| Мова навчання українська             |  |  |

Таблиця 2

| Найменування показників              | Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень | Характеристика навчальної дисципліни   |
|--------------------------------------|--|--|
| Денна форма навчання                 | 07 управління та адміністрування;  | Нормативна                             |
| Кількість годин/кредитів <u>90/3</u> | 071 облік і аудит;   | Рік навчання <u>2</u>                  |
| ІНДЗ: <u>немає</u>                   | Облік і аудит  | Семестр <u>4</u> -ий                   |
|                                      | Бакалавр   | Лекції <u>14</u> год.                  |
|                                      |  | Практичні (семінарські) <u>30</u> год. |
|                                      |  | Самостійна робота <u>40</u> год.       |
|                                      |  | Консультації <u>6</u> год.             |
|                                      |  | Форма контролю: залік                  |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Мова навчання українська</b> |  |
|---------------------------------|--|

Таблиця 3

| <b>Найменування показників</b>               | <b>Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень</b> | <b>Характеристика навчальної дисципліни</b>   |
|--|---|---|
| <b>Денна форма навчання</b>                  | <b>07 управління та адміністрування</b>   | <b>Нормативна</b>                             |
| <b>Кількість годин/кредитів <u>90/ 3</u></b> | <b>073 менеджмент</b>   | <b>Рік навчання <u>2</u></b>                  |
| <b>ІНДЗ: немає</b>                           | <b>Менеджмент</b>   | <b>Семестр <u>4</u> -ий</b>                   |
|  | <b>Бакалавр</b>   | <b>Лекції <u>14</u> год.</b>                  |
|  |   | <b>Практичні (семінарські) <u>30</u> год.</b> |
|  |   | <b>Самостійна робота <u>40</u> год.</b>       |
|  |   | <b>Консультації <u>6</u> год.</b>             |
|  |   | <b>Форма контролю: залік</b>                  |
| <b>Мова навчання українська</b>              |   |   |

Таблиця 4

| <b>Найменування показників</b>               | <b>Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень</b> | <b>Характеристика навчальної дисципліни</b>   |
|--|---|---|
| <b>Денна форма навчання (на базі М/С)</b>    | <b>07 управління та адміністрування;</b>  | <b>Нормативна</b>                             |
| <b>Кількість годин/кредитів <u>60/ 2</u></b> | <b>071 облік і аудит;</b>   | <b>Рік навчання <u>2</u></b>                  |
| <b>ІНДЗ: немає</b>                           | <b>Облік і аудит</b>  | <b>Семестр <u>4</u> -ий</b>                   |
|  | <b>Бакалавр</b>   | <b>Лекції <u>8</u> год.</b>                   |
|  |   | <b>Практичні (семінарські) <u>10</u> год.</b> |
|  |   | <b>Самостійна робота <u>38</u> год.</b>       |
|  |   | <b>Консультації <u>4</u> год.</b>             |
|  |   | <b>Форма контролю: залік</b>                  |
| <b>Мова навчання українська</b>              |   |   |

Таблиця 5

| Найменування показників              | Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень | Характеристика навчальної дисципліни  |
|--------------------------------------|--|---|
| Заочна форма навчання (на базі м/с)  | 07 управління та адміністрування;  | Нормативна<br>Рік навчання <u>2</u>   |
| Кількість годин/кредитів <u>60/2</u> | 071 облік і аудит;   | Семестр <u>4</u> -ий ___<br>Лекції <u>4</u> год.  |
| ІНДЗ: <u>немає</u>                   | Облік і аудит  | Практичні (семінарські) <u>6</u> год.<br>Самостійна робота <u>44</u> год.<br>Консультації <u>6</u> год. |
|                                      | Бакалавр   | Форма контролю: залік   |
| Мова навчання українська             |  |   |

## II. Інформація про викладача

ППП Мітлош Антоніна Василівна

Науковий ступінь кандидат психологічних наук

Вчене звання доцент

Посада доцент кафедри загальної і соціальної психології та соціології

Контактна інформація: мобільний телефон +380661877117;  
електронна адреса [mitlosh.antonina@eenu.edu.ua](mailto:mitlosh.antonina@eenu.edu.ua)

Дні занять: <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щосереди з 15.00 до 16.00 в кабінеті № 111. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

## III. Опис дисципліни

### 1. Анотація курсу

Курс спрямовано на вивчення закономірностей становлення особистості та її соціально-психологічного розвитку, особливостей групового спілкування та міжособистісної комунікації, механізмах виникнення та розвитку конфліктів, чинників виникнення конфліктів та шляхів їх попередження.

## 2. Пререквізити

Вивчення дисципліни базується на дисциплінах загального та професійного циклів підготовки попередніх років навчання: Менеджмент; Вступ до фаху, Соціальні комунікації.

## 3. Мета і завдання навчальної дисципліни

**Метою** навчальної дисципліни є:

- формування компетентності студентів в галузі психології міжособистісних комунікацій;
- сформувати у студентів базову систему наукових знань з психології міжособистісної взаємодії як напряму психологічної науки, сучасних теорій і концепцій щодо психології комунікацій в цілому та міжособистісної взаємодії зокрема;
- сформувати навички аналізу проблем психології міжособистісної взаємодії, які є актуальними у сучасному суспільстві та виробництві;
- підвищити рівень психологічної компетентності студентів у забезпеченні конструктивної поведінки та практичної готовності особистості до аналізу ситуацій міжособистісної взаємодії та управління конфліктами.

Основне завдання навчальної дисципліни – сприяти психологічній підготовленості бакалаврів до професійної діяльності. Після вивчення навчальної дисципліни «Психологія міжособистісної взаємодії» бакалаври повинні набути та отримати **знання**:

- ключових понять, теорій та закономірностей, що складають категоріальний апарат психологічних аспектів міжособистісної взаємодії;
- базових категорій психології міжособистісної взаємодії;
- психологічних механізмів та закономірностей виникнення конфліктів під час міжособистісної взаємодії;
- можливих наслідків неконструктивної взаємодії та деструктивних конфліктів;
- принципів використання психологічних знань для успішної міжособистісної взаємодії та конструктивного управління конфліктами, які виникають у соціальному середовищі та виробництві;

**уміння**:

- конструктивно аргументувати власні погляди на актуальні проблеми під час міжособистісної взаємодії;
- вміти застосовувати техніки регуляції емоційної напруги під час міжособистісної взаємодії;
- вміти застосовувати техніки ведення переговорного процесу;
- вміти домовлятися та працювати у команді;
- аналізувати чинники виникнення конфліктів у соціальному середовищі;
- аналізувати та діагностувати сигнали конфлікту, які виникають під час взаємодії;
- володіти методами психічної саморегуляції особистості;
- використовувати психологічні знання при реалізації професійних функцій.

#### 4. Результати навчання (Компетентності)

Основним результатом навчання є знання та розуміння предметної області психології міжособистісної взаємодії та здатність вирішувати складні завдання і проблеми у процесі навчання та професійної діяльності у професійній галузі, що передбачає проведення досліджень та здійснення інновацій і характеризується комплексністю та невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності:

ЗК4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК9. Здатність до адаптації та дій в новій ситуації.

ЗК10. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК11. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК13. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК8. Здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудоових відносин.

СК9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

#### 5. Структура навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни представлена у вигляді таблиць 6 і 7 (для денної форми навчання).

## ДФН

| Назви змістових модулів і тем  | Усього | Лек. | Практичні | Сам. роб. | Конс. | Форма контролю |
|--|--------|------|-----------|-----------|-------|----------------|
| <b>Змістовий модуль 1. Поняття, структура, чинники успішної міжособистісної взаємодії.</b>                             |        |      |           |           |       |                |
| Тема 1. Об'єкт, предмет і методи психології міжособистісної взаємодії.   | 7      | 1    | 2         | 4         |       | ДС             |
| Тема 2. Поняття та чинники успішної міжособистісної взаємодії.   | 10     | 2    | 4         | 4         |       | ДС             |
| Тема 3. Забезпечення процесу комунікації. Структура спілкування.   | 8      | 2    | 2         | 4         |       | РМГ            |
| Тема 4. Ефекти соціальної перцепції у процесі міжособистісної взаємодії  | 13     | 2    | 4         | 4         | 3     | РМГ            |
| Тема 5. Вміння слухати. Техніки активного слухання. Техніки переконання.   | 9      | 1    | 4         | 4         |       | ІРС            |
| Разом за модулем 1   | 47     | 8    | 16        | 20        | 3     | 20             |
| <b>Змістовий модуль 2. Психологія попередження, профілактики та управління конфліктами у міжособистісній взаємодії</b> |        |      |           |           |       |                |
| Тема 6. Психологія управління конфліктом, основні поняття та категорії.  | 7      | 1    | 2         | 4         |       | РК             |
| Тема 7. Причини виникнення конфліктів.   | 7      | 1    | 2         | 4         |       | РК             |
| Тема 8. Аналіз та структура конфлікту.   | 9      | 1    | 4         | 4         |       | РК             |
| Тема 9. Методи управління конфліктами.   | 7      | 1    | 2         | 4         |       | РМГ            |
| Тема 10. Переговори, фасилітація, медіація та арбітраж.  | 13     | 2    | 4         | 4         | 3     | РМГ            |
| Разом за модулем 2   | 43     | 6    | 14        | 20        | 3     | 20             |
| <b>Види підсумкових робіт</b>  |        |      |           |           |       | Бал            |
| Модульна контрольна робота (МКР1+МКР2)   |        |      |           |           |       | 30+30=60       |
| <b>Всього годин/ Балів</b>   | 90     | 14   | 30        | 40        | 6     | 100            |



## ДФН (на базі м/с)

| Назви змістових модулів і тем  | Усьо<br>го | Лек. | Практи<br>чні | Сам.<br>роб. | Конс. | Форма<br>контролю |
|--|------------|------|---------------|--------------|-------|-------------------|
| <b>Змістовий модуль 1. Поняття, структура, чинники успішної міжособистісної взаємодії.</b>                             |            |      |               |              |       |                   |
| Тема 1. Об'єкт, предмет і методи психології міжособистісної взаємодії.   | 5          | 1    |               | 4            |       | ДС                |
| Тема 2. Поняття та чинники успішної міжособистісної взаємодії.   | 7          | 1    | 2             | 4            |       | ДС                |
| Тема 3. Забезпечення процесу комунікації. Структура спілкування.   | 5          | 1    |               | 4            |       | РМГ               |
| Тема 4. Ефекти соціальної перцепції у процесі міжособистісної взаємодії  | 8          |      | 2             | 4            | 2     | РМГ               |
| Тема 5. Вміння слухати. Техніки активного слухання. Техніки переконання.   | 7          | 1    | 2             | 4            |       | ІРС               |
| Разом за модулем 1   | 32         | 4    | 6             | 20           | 2     | 20                |
| <b>Змістовий модуль 2. Психологія попередження, профілактики та управління конфліктами у міжособистісній взаємодії</b> |            |      |               |              |       |                   |
| Тема 6. Психологія управління конфліктом, основні поняття та категорії.  | 3          | 1    |               | 2            |       | РК                |
| Тема 7. Причини виникнення конфліктів.   | 7          | 1    | 2             | 4            |       | РК                |
| Тема 8. Аналіз та структура конфлікту.   | 5          | 1    |               | 4            |       | РК                |
| Тема 9. Методи управління конфліктами.   | 5          | 1    |               | 4            |       | РМГ               |
| Тема 10. Переговори, фасилітація, медіація та арбітраж.  | 8          |      | 2             | 4            | 2     | РМГ               |
| Разом за модулем 2   | 28         | 4    | 4             | 18           | 2     | 20                |
| <b>Види підсумкових робіт</b>  |            |      |               |              |       | Бал               |
| Модульна контрольна робота (МКР1+МКР2)   |            |      |               |              |       | 30+30=60          |
| <b>Всього годин/ Балів</b>   | 60         | 8    | 10            | 38           | 4     | 100               |

Структура навчальної дисципліни для заочної форми навчання на базі м/с представлена у вигляді таблиці 8

Таблиця 8

**ЗФН (на базі м/с)**

| Назви змістових модулів і тем  | Усього | Лек. | Практичні | Сам. роб. | Конс. | Форма контролю |
|--|--------|------|-----------|-----------|-------|----------------|
| <b>Змістовий модуль 1. Поняття, структура, чинники успішної міжособистісної взаємодії.</b>                             |        |      |           |           |       |                |
| Тема 1. Об'єкт, предмет і методи психології міжособистісної взаємодії.   | 4      | -    |           | 4         |       | ДС             |
| Тема 2. Поняття та чинники успішної міжособистісної взаємодії.   | 5      | 1    | -         | 4         |       | ДС             |
| Тема 3. Забезпечення процесу комунікації. Структура спілкування.   | 7      | 1    |           | 4         | 2     | РМГ            |
| Тема 4. Ефекти соціальної перцепції у процесі міжособистісної взаємодії  | 10     |      | 2         | 6         | 2     | РМГ            |
| Тема 5. Вміння слухати. Техніки активного слухання. Техніки переконання.   | 8      | -    | 2         | 6         |       | ІРС            |
| Разом за модулем 1   | 34     | 2    | 4         | 24        | 4     | 20             |
| <b>Змістовий модуль 2. Психологія попередження, профілактики та управління конфліктами у міжособистісній взаємодії</b> |        |      |           |           |       |                |
| Тема 6. Психологія управління конфліктом, основні поняття та категорії.  | 3      | 1    |           | 4         |       | РК             |
| Тема 7. Причини виникнення конфліктів.   | 7      | 1    | -         | 4         |       | РК             |
| Тема 8. Аналіз та структура конфлікту.   | 5      | 1    |           | 4         |       | РК             |
| Тема 9. Методи управління конфліктами.   | 5      | 1    |           | 4         |       | РМГ            |
| Тема 10. Переговори, фасилітація, медіація та арбітраж.  | 8      |      | 2         | 4         | 2     | РМГ            |
| Разом за модулем 2   | 26     | 2    | 2         | 20        | 2     | 20             |
| <b>Види підсумкових робіт</b>  |        |      |           |           |       | Бал            |
| Модульна контрольна робота (МКР1+МКР2)   |        |      |           |           |       | 30+30=60       |
| <b>Всього годин/ Балів</b>   | 60     | 4    | 10        | 44        | 6     | 100            |

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

#### 6. Завдання для самостійного опрацювання

1. Об’єкт, предмет і методи психології міжособистісної взаємодії
2. Поняття та чинники успішної міжособистісної взаємодії.
3. Забезпечення процесу комунікації.
4. Структура спілкування
5. Ефекти соціальної перцепції у процесі міжособистісної взаємодії
6. Вміння слухати. Техніки активного слухання.
7. Техніки переконання.
8. Поняття конфлікту, функції, типологія та форми конфліктів.
9. Чинники виникнення конфліктів.
10. Механізми виникнення конфліктів.
11. Теорії дослідження конфліктів.
12. Первинна та вторинна психопрофілактика конфліктної поведінки.
13. Конфліктогенна та синтонна поведінка учасників конфлікту.
14. Конфліктна особистість, типи конфліктних людей, чинники підвищеної конфліктності особистості.
15. Картографія як метод управління конфліктами.
16. Переговори, фасилітація, медіація, арбітраж.
17. Коучинг як способи управління та вирішення конфліктів у діловій сфері.
18. Тренінг конструктивної взаємодії у конфлікті.

### IV. Політика оцінювання

#### Політика викладача щодо студента

##### Вимоги викладача:

- обов’язкове відвідування навчальних занять;
- активність студента під час практичних занять;
- своєчасне виконання завдань самостійної роботи;
- виконання модульних контрольних завдань;
- відпрацювання занять, що були пропущені або не підготовлені (незадовільні оцінки)

на консультаціях;

##### Не допустимо:

- пропуск занять без поважних причин;
- запізнення на заняття;

- користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (за винятком дозволу викладача при необхідності виконання певних завдань, передбачених навчальною дисципліною);

- порушення дисципліни;

- списування та плагіат.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях та набутих навичок під час виконання завдань практичних робіт. Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 5 балів): 5 балів – завдання виконане в повному обсязі, відповідь вірна, наведено аргументацію, використовуються професійні терміни. 3 бали – завдання виконане, але обґрунтування відповіді недостатнє, у звіті допущені незначні помилки. 1 бал – завдання виконане частково, допущені значні помилки. 0 балів – завдання не виконане. Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки, акуратність оформлення письмової роботи, самостійність виконання. Модульна контрольна робота є складовою поточного контролю і здійснюється через проведення аудиторної письмової роботи під час проведення останнього практичного заняття в межах окремого залікового модуля. Кожен варіант модульної контрольної роботи складається з трьох питань. Відповіді на поставленні питання слухачів повинні відображати вільне володіння обсягом матеріалу, передбаченим програмою, 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, виявляючи особисту позицію що до них, вміло використовувати міжпредметні зв'язки. Критерії оцінювання знань здобувачів при виконанні контрольних робіт (оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів): 30-20 балів – вільно володіє обсягом матеріалу, вільно висловлює власні думки, повністю і якісно розкрив всі питання виявляючи особисту позицію що до них, вміло використовує міжпредметні зв'язки. 12-19 балів – вільно висловлює власні думки, але недостатнє обґрунтування відповіді, допущені незначні помилки; 5-11 балів – не повністю з допущенням помилок розкрив всі питання; 1-4 бали – розкрив тільки перше питання; 0 балів – відповідь відсутня.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

#### Політика щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- Самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;

- 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, використані методики досліджень і джерела інформації.

За порушення академічної доброчесності (плагиат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з Університету.

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагиату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).

#### Політика щодо дедлайнів та перескладання

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

### V. Підсумковий контроль

На залік виносяться основні питання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отриманні знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

#### **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЗАЛІК**

1. Об'єкт, предмет і методи психології міжособистісної взаємодії
2. Поняття та чинники успішної міжособистісної взаємодії.
3. Забезпечення процесу комунікації.
4. Структура спілкування.
5. Ефекти соціальної перцепції у процесі міжособистісної взаємодії
6. Вміння слухати. Техніки активного слухання.
7. Техніки переконання.
8. Поняття командотворення. Ознаки успішних команд.
9. Сучасні технології творення та розвитку успішних команд.
10. Копінг-поведінка. Класифікація копінг-стратегій.

11. Толерантність. Комуникативна толерантність особистості.
12. Поняття конфлікту. Позитивні та негативні функції організаційних конфліктів.
13. Конфліктна ситуація і конфлікт. Типи конфліктних ситуацій в організації.
14. Конфліктогенна та синтонна поведінка.
15. Техніки регуляції емоційної напруги під час взаємодії.
16. Теорії механізмів виникнення конфліктів в організації (формули А, Б, В).
17. Специфіка міжгрупових та внутрішньогрупових конфліктів.
18. Види організаційних конфліктів.
19. Структура конфлікту.
20. Моделі поведінки особистості в конфлікті.
21. Стратегії поведінки особистості в конфлікті за Томасом-Кілменом.
22. Конфліктність, конфліктна особистість. Типи конфліктних особистостей
23. Основні поняття управління конфліктами (управління конфліктами, врегулювання конфлікту, завершення конфлікту, вирішення конфліктів, згода).
24. Методи управління організаційними конфліктами.
25. Картографія організаційного конфлікту.
26. Чинники успішного врегулювання конфліктів.
27. Конструктивний або деструктивний розвиток конфліктів.
28. Даїгностика і прогнозування конфліктів в організації.
29. Психопрофілактика і попередження конфліктів в організації.
30. Способи конструктивного управління конфліктами: переговори, медіація, арбітраж, коучинг.
31. Переговори. Етапи переговорів.
32. Психологічна, організаційна, змістова і тактична підготовка до переговорів.
33. Методи підготовки і ведення переговорів. Тактичні прийоми ведення переговорів.
34. Медіація як метод управління конфліктом в організації. Модель медіації.
35. Арбітраж у вирішенні конфлікту. Модель арбітражу.

## VI. Шкала оцінювання

| Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності | Оцінка       |
|--|--------------|
| 90 – 100   | Відмінно     |
| 82 – 89  | Дуже добре   |
| 75 - 81  | Добре        |
| 67 -74   | Задовільно   |
| 60 - 66  | Достатньо    |
| 1 – 59   | Незадовільно |

## VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

### Обов'язкова література

1. Комунікативна толерантність школяра: навчально-методичний посібник / Мітлош А.В. Романенко О.К. – Луцьк: Луцька гімназія № 18 Луцької міської ради Волинської області, 2016. – 109 с.
2. Стили спілкування вчителів у шкільних конфліктах / Редчук О., Мітлош А.В. // Актуальні проблеми загальної та соціальної психології: Зб.наук.статей / За ред. Л.В.Засекіної, Т.В.Федотової, А.Б.Мудрик, А.В.Кульчицької, А.В.Мітлош. – Луцьк : Вежа-Друк, 2015. – С. 77-80.
3. Теорія та практика психологічного тренінгу: навчально-методичний посібник / за ред. д. психол. н., проф. Л.В. Засекіної. Авт. кол. : З.Ю. Крижановська, А.В. Кульчицька, А.В. Мітлош, А.Б. Мудрик, О.А. Соловей, Т.В. Федотова, О.Я. Феніна, Х.Ю. Шишкіна; уклад. Л.С. Куренчук. – Луцьк : СПД Галяк Жанна Володимирівна, друкарня «Волиньполіграф», 2014. – 136 с. (1 ум. друк арк.).
4. Стратегії поведінки майбутніх психологів у міжособистісних конфліктах / Мітлош А., Шпур Л. // Актуальні проблеми соціалізації особистості : Матеріали II науково-практичного семінару / За заг. ред. Л.В.Засекіної. – Луцьк : ПП Іванюк В.П., 2015. – С. 103-105.
5. Тренінг командотворення у системі підвищення кваліфікації державних службовців як запорука їхньої професійної успішності / Мітлош А.В., Федотова Т.В. // Психологія професійної безпеки : матер. міжнар. наук.-практ.конф. (м. Луцьк, 20-21 березня 2015 р.) / уклад. Ж.П. Вірна. – Луцьк : Вежа-Друк, 2015. – С. 70-72.
6. Психологічні особливості лідерської обдарованості: концепції, діагностика, тренінги : монографія / А. В. Мітлош, В. О. Моляко, Бажанюк В.С.. – К. : Інститут обдарованої дитини, 2014. – 290 с.
7. Мітлош А.В. Копінг-стратегії у міжособовій взаємодії // Соціально-психологічна компетентність персоналу у сфері публічного управління [Текст] : монографія / Кол. авт. : О. В. Лазорко, О. В. Кихтюк, А. В. Кульчицька [та ін.] / за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. С. 40-57, 104-126.

### Додаткова література

1. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2009. – 304 с.
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов / Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2007. – 174.
3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология / Н.Ф. Вишняков – Мн.: Университетское, 2002. – 246 с.
4. Горбунова В.В. Психологія командотворення : Ціннісно-рольовий підхід до формування та розвитку команд : монографія / В.В. Горбунова – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. – 380 с.

5. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2004. - 464 с. (Серия «Мастера психологии»).
6. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: навчальний посібник / Л.В. Долинська. – К.: Каравела, 2010. – 304 с.
7. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.: ил. – (Серия «Практикум по психологии»).
8. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навчальний посібник. / Калаур С.М., Фалинська З.З. – Тернопіль: Астон, 2010. – 360 с.
9. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
10. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія сучасна практика: Навчальний посібник / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель – К.: Професіонал, 2007. – 415 с.
11. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : Посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 568 с. (Альма-матер)
12. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. У двох книгах / Орбан-Лембрик Л.Е. – К.: Либідь, 2006. – 556 с.
13. Панкратов В.Н. Эффективное общение: Правила игры: практическое руководство / В.Н. Панкратов – М.: Психотерапия, 2007. – 256с.
14. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник / М.І. Пірен – Київ: МАУП, 2003. – 360 с.
15. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. – Х. – К., 2006. – 320 с.
16. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004. – 208 с.
17. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.