

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра психології



«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Директор ННІ неперервної освіти і туризму
проф. Іван ГРИЦЕНКО
«09» червня 2023 р.

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри психології
Протокол № 13 від «30» травня 2023 р.
В.о. завідувача кафедри
Ірина МАРТИНЮК

«РОЗГЛЯНУТО»
Гарант ОП «Міжнародний туристичний бізнес» (ОС «Магістр»)
Інна ЛЕВИЦЬКА

РОБОЧА ПРОГРАМА З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТУ

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
Освітня програма «Міжнародний туристичний бізнес»
ННІ неперервної освіти і туризму

Розробник: кандидат педагогічних наук, доцент кафедри психології
Людмила ОМЕЛЬЧЕНКО

Київ – 2023

1. Опис навчальної дисципліни

Психологія конфлікту (назва)

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Освітній ступінь	Магістр	
Галузь знань	24 Сфера обслуговування	
Спеціальність	242 «Туризм і рекреація»	
Освітня програма	«Міжнародний туристичний бізнес»	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	120	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)		
Форма контролю	Екзамен	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)	2	
Семестр	3	
Лекційні заняття	20 год.	
Практичні, семінарські заняття	20 год.	
Лабораторні заняття	-	
Самостійна робота	80	
Індивідуальні завдання	-	
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	2	

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Мета дисципліни: формування компетентностей, необхідних для соціальної інтеграції, професійної адаптації, ефективної міжособистісної взаємодії майбутніх фахівців.

Завдання курсу:

1. сприяти формуванню навичок конструктивного вирішення й запобігання конфліктам у професійній діяльності та міжособистісній взаємодії;
2. створювати умови розвитку особистісних якостей, значущих для ефективної комунікації з оточенням;
3. забезпечити можливості розвитку творчої індивідуальності студентів;
4. познайомити студентів з конфліктними технологіями посередницької діяльності при вирішенні конфліктних ситуацій, враховуючи прояв індивідуально-психологічних особливостей конструктивного, ділового та міжособистісного спілкування, управління людьми в колективі;
5. розкрити арсенал засобів діагностики конфліктів у різних сферах життєдіяльності, виявлення конфліктних особистостей.

Навчальна дисципліна забезпечує формування **загальних компетентностей:**

інтегральна компетентність (ІК): Здатність ставити та успішно вирішувати на достатньому професійному рівні науково-дослідницькі та практичні завдання, узагальнювати практику міжнародного туристичного бізнесу і рекреації, прогнозувати напрями їх розвитку, і вирішувати професійні проблеми та практичні завдання міжнародної туристичної діяльності у процесі роботи та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій, зокрема для розвитку туристичного продукту сільських дестинацій та представлення його на міжнародному рівні;

загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК4. Здатність розробляти проєкти та управляти ними.

ЗК 6. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми;

спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК2. Здатність планувати і виконувати наукові та/або прикладні дослідження у сфері туризму та рекреації.

СК4. Здатність організовувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

СК7. Здатність розробляти та впроваджувати інновації в діяльності суб'єктів туристичного ринку.

Програмні результати навчання (ПРН) ОП:

ПРН 8. Управляти процесами в суб'єктах індустрії туризму та рекреації на різних ієрархічних рівнях, які є складними, непередбачуваними і потребують нових стратегічних підходів.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:
 – повного терміну денної форми навчання;

Назви змістових модулів і тем	Навчальний тиждень	Кількість годин												
		денна форма							заочна форма					
		разом	у тому числі						разом	у тому числі				
			Л	п	лаб	інд	с.р.			л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14
Модуль 1														
Вступ до психології конфлікту														
Тема 1. Психологія конфлікту як галузь психологічного вчення	1	12	2	2			8							
Тема 2 Природа міжособистісних конфліктів.	2-3	24	4	4			16							
Тема 3. Внутрішньоособистісний конфлікт	4	12	2	2			8							
Тема 4. Особистість і конфлікт	5	12	2	2			8							
Разом за змістовим модулем 1	5	60	10	10			40							
Модуль 2.														
Конфлікти в різних сферах міжособистісної та міжгрупової взаємодії														
Тема 5. Сімейні конфлікти	6	12	2	2			8							
Тема 6. Педагогічні конфлікти	7	12	2	2			8							
Тема 7. Організаційні конфлікти	8	12	2	2			8							
Тема 8. Психологія управління конфліктами	9-10	24	4	4			16							
Разом за змістовим модулем 2	5	60	10	10			40							
Разом	10	120	20	20			80							

4. Теми практичних занять

№	Назва теми	Кількість
---	------------	-----------

з/п		Годин
1	Методи психології конфлікту	2
2	Аналіз конфліктних ситуацій: структурна модель	4
3	Види внутрішньоособистісного конфлікту	2
4	Поведінка особистості в конфлікті	2
5	Сімейне спілкування: чинники гармонійних стосунків	2
6	Урегулювання педагогічних конфліктів	2
7	Аналіз організаційних конфліктів. Комунікативна компетентність керівника	2
8	Психопрофілактика й запобігання конфліктам	4
Разом		20

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Історичні аспекти розвитку психології конфлікту	8
2	Конфлікт як різновид критичних ситуацій	16
3	Методики психодіагностики міжособистісної взаємодії	8
4	Міжособистісний конфлікт на різних етапах онтогенезу	8
5	Техніки психоемоційної саморегуляції	8
6	Аналіз сімейного конфлікту, відтвореного в художньому фільмі	8
7	Чинники безконфліктного спілкування	8
8	Способи врегулювання організаційних конфліктів	16
Разом		80

6. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами

Контрольні запитання

1. Психологія конфлікту як галузь психології.
2. Зв'язок психології конфлікту з іншими галузями та науками.
3. Розвиток психології конфлікту в Україні.
4. Методи психології конфлікту (метод картографії!).
5. Еволюція поняття «конфлікт» в науковому дискурсі.
6. Дискусії про природу конфліктів.
7. Поняття про конфлікт.
8. Конфліктна ситуація та інцидент як передумови виникнення конфлікту.
9. Характерні ознаки прояву конфлікту.
10. Об'єктивні й суб'єктивні складові конфліктної взаємодії.
11. Межі поширення конфлікту.
12. Види та типи конфліктів.
13. Динаміка конфліктів.
14. Поняття про внутрішньоособистісний конфлікт.
15. Інтрапсихічний конфлікт у працях представників глибинної психології.
16. Мотиваційний підхід до інтерпретації внутрішньоособистісного конфлікту.
17. Когнітивна концепція внутрішньоособистісного конфлікту.
18. Соціально-психологічний (рольовий) підхід до розуміння внутрішньоособистісного конфлікту.
19. Стратегії взаємодії в конфлікті.
20. Конфліктна особистість.
21. Конфліктність особистості.
22. Типи конфліктних особистостей.
23. Техніка «Я-повідомлення» як спосіб ефективної комунікації в складних ситуаціях.
24. Техніки саморегуляції психоемоційного стану.

25. Соціально-психологічні ознаки сім'ї.
26. Психологічні особливості сімейного спілкування.
27. Динамічні психологічні процеси в молодій сім'ї.
28. Кризи сімейного життя.
29. Типи сімейних конфліктів.
30. Закон багаторівневої кругової каузальності.
31. Причини подружніх конфліктів.
32. Основні одиничні ознаки складних відносин.
33. Типові порушення комунікацій в сім'ї.
34. Тактики вирішення подружніх конфліктів.
35. Педагогічний конфлікт.
36. Педагогічна ситуація.
37. Складні ситуації педагогічної взаємодії.
38. Види педагогічних конфліктів.
39. Конфлікти, пов'язані зі слабкою організацією навчання в школі.
40. Суб'єктивні умови підвищеної конфліктності педагога.
41. Міжособистісні конфлікти у педагогічному колективі.
42. Причини виникнення конфліктів у середовищі студентів першого курсу.
43. Конфлікти в системі «викладач-студент».
44. Міжособистісні конфлікти викладачів з колегами та керівництвом.
45. Роль викладача в запобіганні виникнення конфліктних ситуацій у взаємодії зі студентами.
46. Вирішення педагогічних конфліктів.
47. Розвиток конфліктостійкості учасників освітнього процесу.
48. Поняття про організаційний конфлікт.
49. Соціально-психологічне середовище організаційного конфлікту.
50. Порушення комунікації як чинники конфліктів.
51. Причини організаційних конфліктів.
52. Умови безконфліктної комунікації в організації.
53. Деструктивний, коригувальний і прогностичний стилі поведінки в організаційному конфлікті.
54. Тактики впливу на опонента в конфлікті.
55. Алгоритм управління організаційним конфліктом.
56. Методи управління конфліктом.
57. Психологічні особливості поведінки керівника в організаційному конфлікті.
58. Етика взаємодії як чинник запобігання конфліктам в організації.
59. Об'єктивні чинники запобігання конфліктам в організації.
60. Суб'єктивні чинники управлінської діяльності, що визначають можливість безконфліктної взаємодії.

Національний університет біоресурсів і природокористування України

ННІ
Освітній ступінь
Спеціальність
Форма навчання
Семестр, курс
Навчальна дисципліна

Неперервної освіти і туризму
Магістр
242 «Туризм і рекреація»
денна
3 семестр, курс 2
Психологія конфлікту

Затверджено на засіданні кафедри

психології
(назва кафедри)

Протокол № 13 від «30» травня 2023 р.

В.о. завідувача кафедри _____ Ірина МАРТИНЮК
(підпис) (прізвище та ініціали)

Екзаменатор _____ Людмила ОМЕЛЬЧЕНКО

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ			
ОС «Бакалавр» Спеціальність 242 «Туризм і рекреація» ОП «Міжнародний туристичний бізнес»	Кафедра <u>Психології</u> 2023-2024 н. р	ЕКЗАМЕНАЦІЙН ИЙ БІЛЕТ № 1 з дисципліни <u>«Психологія конфлікту»</u>	Затверджую Зав. кафедри (підпис) Ірина Мартинюк _____ 2023 р.

Екзаменаційні питання

1. Психологія спілкування як галузь психологічного вчення
2. Організаційний конфлікт

Тестові завдання різних видів

1. Який із наведених методів належить до групи методів управління конфліктами:

1	соціологічний метод;
2	метод тестування;
3	метод картографії;
4	метод спостереження;
5	метод експерименту

2. Конфліктна ситуація - це:

1	випадкові зіткнення інтересів суб'єктів соціальної взаємодії;
2	накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють ґрунт для протистояння між ними;
3	процес протистояння між суб'єктами соціальної взаємодії, спрямований на з'ясування відносин;
4	причина конфлікту;
5	етап розвитку конфлікту.

3. Конфлікт - це:

1	боротьба думок;
2	суперечка, дискусія з гострої проблеми;
3	протиборство на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів або суджень;
4	суперництво, спрямоване на досягнення перемоги в суперечці;
5	зіткнення протилежних позицій.

4. До якого виду належить конфлікт, який характеризується тим, що в ньому стикаються дві особистості, в основі його лежать об'єктивні протиріччя і він сприяє розвитку відповідної соціальної системи?

1	міжособистісному бурхливому і швидкоплинному;
2	міжособистісному, конструктивному;
3	міжособистісному, економічному;
4	гострого і тривалого;
5	деструктивному.

5. Виберіть адекватний варіант поведінки (комбінація з трьох позицій) трансакції «Батька»:

1	вимагає; оцінює; проявляє безпорадність;
2	керує; міркує; аналізує;
3	розмовляє на рівних; виявляє почуття образи; протегує;
4	працює з інформацією; міркує; аналізує;
5	вимагає; засуджує; вчить.

6. Яким етапам конфлікту відповідають наведені пояснення?

1. Виникнення конфліктної ситуації (КС)	А його зовнішніми проявами можуть бути: зміна настрою, критичні недобррозичливі зауваження на адресу протилежної сторони, припинення взаємодії з нею
2. Усвідомлення конфліктної ситуації	Б може бути здійснене з використанням таких методів (в межах соціальних інститутів): педагогічних, адміністративних
3. Початок відкритої конфліктної взаємодії	В створюється одним чи декількома суб'єктами соціальної взаємодії, є підґрунтям конфлікту
4 Розвиток відкритого конфлікту	Г відверті заяви про свою позицію, висунення вимог
5Вирішення конфлікту	Г активні дії, спрямовані на шкоду опонентів

7. Яким когнітивним підходам відповідають наведені пояснення?

1 теорія Курта Левіна	А конфлікт є певною розбіжністю між системою уявлень індивіда та його знаннями про уявлення та поведінку інших, між системами уявлень різних людей
2 теорія балансу (Ф. Хайдер)	Б обов'язковою умовою виникнення конфлікту є суб'єктивна невирішуваність ситуації, яка не може бути нічим іншим, як результатом відповідної оцінки, інтерпретації її людиною
3 суб'єктивна оцінка ситуації як умова конфлікту (В. М'ясищев,	В конфлікт психологічно характеризується як ситуація, у якій на індивіда одночасно діють протилежно спрямовані сили приблизно однакової величини

В. Мерлін)	
------------	--

8. Яке слово пропущене в реченні?

Рольовий конфлікт – це конфлікт «Я - роль», суперечності, що виникають між _____ ролі та можливостями особистості	(у бланку відповідей подати одним словом)
---	---

9. Які умови є прийнятними для застосування стратегії конфліктної поведінки

1. Необхідні швидкі, рішучі дії, необхідно прийняти неординарне рішення, існує впевненість у правильності обраної альтернативи, маніпуляція з метою використання переваг власної позиції	А Компроміс
2. Компроміс недопустимий, повне використання творчого потенціалу учасників, необхідність забезпечення реалізації будь-якої спільної мети, подолання негативних емоцій щодо протилежної сторони	Б Уникнення
3. Цілі важливі, проте не варті того, щоб застосовувати жорсткі засоби для їхнього досягнення, опоненти мають приблизно однакову силу, однак прагнуть досягти важливої мети, потреба прийняття оптимального рішення в умовах дефіциту часу, прийти до тимчасової згоди у вирішенні важливих питань	В Пристосування)
4. Існує необхідність проявити гнучкість, предмет розбіжностей важливіший, ніж для інших, потреба завоювати довіру та забезпечити міцну позицію на майбутнє, необхідність мінімізації втрат за умов слабкої позиції	Г Примус (конфронтація
5. Відсутня можливість задовольнити власні потреби, предмет розбіжностей не суттєвий, вірогідність руйнації стосунків більша, ніж можливість її покращення, потреба надати можливість учасникам конфлікту заспокоїтись, інша сторона здатна вирішити конфлікт більш ефективно, перед застосуванням конкретних дій є потреба зібрати необхідну інформацію	Ґ Співпраця

10. Встановіть відповідність між поняттям та його визначенням

1 Профілактика конфліктів	А це свідома діяльність щодо нього, яка здійснюється на всіх етапах його виникнення, розвитку і завершення учасниками конфлікту чи третьою стороною.
2. Попередження конфліктів	Б полягає в такій організації життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними
3. Управління конфліктом	В це створення об'єктивних, організаційно-управлінських і соціально-психологічних умов, що перешкоджають виникненню передконфліктних ситуацій, усуненню особистісних причин конфліктів

7. Методи навчання

Методи організації навчальної діяльності студентів: лекція, практичне заняття, самостійна робота.

Словесні методи навчання: лекція, пояснення, розповідь, бесіда, інструктаж.

Наочні методи навчання: спостереження, ілюстрація, демонстрація.

Практичні методи навчання: вправи, графічні роботи.

Методи навчання залежно від типу пізнавальної діяльності студентів: інформаційно-рецептивний, репродуктивний, проблемний, частково-пошуковий (евристичний).

Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності: ділові та рольові (драматизація) ігри, дискусії і диспути, студентські наукові конференції, створення ситуації емоційно-моральних переживань, створення ситуації пізнавальної новизни та зацікавленості.

8. Методи контролю

Вивчення курсу супроводжується проведенням поточного (опитування, відповіді на заняттях), модульного (тестового) та підсумкового контролю за якістю отриманих студентами знань (залік).

9. Розподіл балів, які отримують студенти

Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (зі змінами від 26.04.2023 р. протокол № 10).

Рейтинг студента, Бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	Заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{нр}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{нр}} + R_{\text{ат}}$.

10. Методичне забезпечення

1. Омельченко Л.М. Конфліктологія: методичні рекомендації для студентів. К.: НУБіП, 2012. – 34 с.
2. Омельченко Л.М. Конфліктологія: Практикум. К.: НУБіП, 2017. 162 с.
3. Омельченко Л.М. Електронний навчальний курс «Конфліктологія». <https://elearn.nubip.edu.ua/mod/page/view.php?id=391273>

11. Рекомендовані джерела інформації

Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Березовська Л.І. Юрков О.С. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник. Мукачево: МДУ, 2016. 201 с.
2. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій : Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.
3. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. К.: МАУП, 2007. 435 с.
4. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
5. Нагаєв В.М. Конфліктологія: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 198 с.
6. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. К.: МАУП, 2003. 360 с.
7. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання / В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. К.: ДЕТУТ, 2008. 422 с.

Допоміжні

1. Антонова-Турченко О. Г. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях. *Завуч.* 2002. № 19. 32 с.
2. Антонечко І. Психологія міжособистісних взаємин. *Психолог.* 2005. №28. С.42-47.
3. Баранова Н. Психокорекція агресивності та конфліктності у підлітків. *Психолог.* 2005. № 36. С. 13-18.
4. Бодрик Н. Тренінг комунікативних умінь для підлітків. *Психолог.* 2007. № 25-27. С. 33-41.
5. Войчихова А. Природа та соціальна роль конфлікту. Психологія конфлікту та шляхи його розв'язання. *Психологічна газета.* 2006. № 15. С. 5-9.
6. Горова О. Профілактика конфліктів у підлітковому середовищі. *Психолог* 2006. № 34. 32 с.
7. Грицюк К. Чому виникають конфлікти? *Психолог.* 2007. № 25-27. С. 78-79.
8. Дунай П. Конфлікти та шляхи їх подолання. *Директор школи.* 2001. № 13. С. 21-28
9. Кошенко Н.В. Тренінг „Молодь вибирає конструктивний конфлікт. *Практична психологія та соціальна робота.* 2005. № 7-11. С.21-26.

10. Москаленко В.В. Конфлікт. *Практична психологія та соціальна робота*. 2005. № 5. С. 13-15.
11. Психокорекційна програма «Я бажаю змінитися». *Психолог*. 2005. № 10.
12. Paul Randolph. The Psychology of Conflict: Mediating in a Diverse World Bloomsbury Publishing, 2016 y. 224p.
13. Samantha Skabelund, The psychology of conflict: mediating in a diverse world, 9 Arb. L. Rev. 231 (2017).

Інформаційні ресурси

1. Котенко А. Вебінар «Конфлікт Уникати або вирішувати». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Dr7cZVY0wn0> (дата звернення 19.02.2022)
2. Лубяна О. Вебінар «Конфлікти та способи їх вирішення». URL: <https://www.youtube.com/watch?v=cgXpCUpNW1M&t=3422s> (14.08.2022).
3. Людвик І. Сімейні конфлікти. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=4YNCYoDh96Y> (дата звернення 10.02.2022)
4. Приклад конфлікту URL: <https://www.youtube.com/watch?v=P1900TBJ7q8> (дата звернення 12.09.2022)
5. Шитов Е. Конфлікти й стресостійкість. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=eqh7ajAMW5A&t=561s> (12.06.2023)