

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

**Силабус навчальної дисципліни
«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»**

Обсяг навчальної дисципліни	Загальна кількість годин на дисципліну: 90 годин, 3 кредити ЄКТС. 1 рік навчання
Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни	За розкладом занять. Кафедра менеджменту охорони здоров'я. Одеса, вул. Пастера, 2а.
Викладач(-і)	професор кафедри, д.псих.н., проф. Литвиненко Ольга Дмитрівна доцент кафедри, к.і.н., доц. Дружкова Ірина Сергіївна доцент кафедри, к.псих. н. Ковальова Марія Володимирівна асистент кафедри: магістр Терещенко Ольга Олегівна
Контактна інформація	Довідки за телефонами: Кусик Наталія Львівна, канд.ек.наук, доц., відповідальна за навчально-методичну роботу кафедри, E-mail: nataliia.kusyk@onmedu.edu.ua Лаборант кафедри E-mail: moz@onmedu.edu.ua Очні консультації: з 14.00 до 16.00 кожного четверга Онлайн - консультації: з 16.30 до 18.30 кожного четверга. Посилання на онлайн - консультацію надається кожній групі під час занять окремо.

КОМУНІКАЦІЯ

Комунікація зі здобувачами буде здійснюватися аудиторно (очно).

Під час дистанційного навчання комунікація здійснюється через платформу Microsoft Teams, а також через листування електронною поштою, месенджери Viber (через створені у Viber групи для кожної групи, окремо через старосту групи).

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення навчальної дисципліни є психологічні закономірності виникнення, розвитку та подолання конфліктів в індивідуальному, міжособистісному та професійному контекстах, з особливим урахуванням специфіки організаційного середовища, зокрема в галузі охорони здоров'я.

Мета навчальної дисципліни - формування у здобувачів вищої освіти теоретичних знань та практичних навичок виявлення, аналізу, профілактики та врегулювання конфліктів, розвитку стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях, застосування методів переговорів, медіації та саморегуляції в процесі управління конфліктами.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є: оволодіння методами дослідження та діагностики конфліктів, використання методів психологічного дослідження в конфліктології, характеристики міжособистісних конфліктів, внутрішньо-особових конфліктів, формування навичок попередження, ефективного реагування та вирішення конфліктів.

Очікувані результати

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

Знати:

- різноманітні теоретико-практичні підходи щодо об'єкта й предмета конфліктології з

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

урахуванням особливостей медичного середовища

- основні методологічні засади конфліктології та психологічні механізми запобігання, прогнозування та розв'язання різних видів конфліктів в медичному середовищі
- методологію застосування засад конфліктології у медико-психологічній практиці;

Вміти:

- аналізувати природу, типи, причини та динаміку конфліктів у професійному середовищі, зокрема в закладах охорони здоров'я;
- розпізнавати конфліктні ситуації, визначати стратегії поведінки учасників і прогнозувати розвиток конфлікту;
- застосовувати психологічні методи діагностики конфліктів та обґрунтовувати вибір способів їх розв'язання;
- використовувати методи ефективної комунікації, переговорів і посередництва з урахуванням етичних норм;
- оцінювати соціально-психологічний клімат у колективі та виявляти чинники, що сприяють або ускладнюють взаємодію;
- використовувати конфлікт як ресурс для розвитку, а також реалізовувати стратегії професійної саморегуляції й самовдосконалення.

Кінцеві цілі дисципліни

- здатність до формулювання власні обґрунтовані судження на основі аналізу соціальної проблеми
- здатність теоретично аргументувати шляхи подолання проблем та складних життєвих обставин, обирати ефективні методи їх вирішення, передбачати наслідки
- здатність використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, попередження соціальних ризиків та складних життєвих обставин.
- здатність встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів.
- здатність налагоджувати співпрацю з представниками різних професійних груп та громад; використовувати стратегії індивідуального та колективного представництва інтересів клієнтів.
- здатність виявляти етичні дилеми та суперечності у професійній діяльності

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форми і методи навчання

Дисципліна буде викладатися у формі лекцій; практичних занять; організації самостійної роботи здобувача.

Методи навчання.

Лекція.

Практичні заняття: словесні методи: бесіда, пояснення, дискусія, обговорення проблемних ситуацій; наочні методи: ілюстрація (у тому числі мультимедійні презентації); практичні методи: виконання тестових завдань, вирішення ситуаційних завдань.

Самостійна робота: самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять; самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка доповіді та презентації для захисту індивідуального завдання.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Природа конфлікту: поняття, структура, типологія

Сутність поняття «конфлікт»: об'єкт, предмет і функції конфліктології. Причини виникнення конфліктів: психологічні, соціальні, організаційні чинники. Структура конфлікту: сторони, предмет, образ конфліктної ситуації, поведінка сторін. Класифікації конфліктів за різними підставами. Функції конфлікту в індивідуальній та соціальній взаємодії.

Тема 2. Динаміка конфлікту та основні закономірності його розвитку

Стадії розвитку конфлікту: передконфліктна, власне конфліктна, постконфліктна фази. Онтогенез конфлікту: механізми наростання конфліктної взаємодії. Конфліктогени: поняття, типи, роль у загостренні взаємодії. Теорії виникнення і розвитку конфлікту: психологічні, соціологічні, інтегративні підходи.

Тема 3. Психологічна діагностика конфліктів і стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях

Методи діагностики конфлікту: аналіз конфліктної ситуації, діагностика емоційного напруження, визначення стратегій поведінки. Стратегії поведінки у конфлікті за Томасом-Кілменом. Тактики поведінки в конфліктній взаємодії: конструктивні та деструктивні підходи.

Тема 4. Методи попередження і врегулювання конфліктів

Принципи профілактики конфліктів: індивідуальний, груповий та організаційний рівні. Методи управління конфліктами: структурні та міжособистісні підходи. Психологічні стратегії запобігання емоційній ескалації в конфліктній взаємодії. Емоційна регуляція у процесі професійної взаємодії. Психологічні умови та організаційні практики підтримки безконфліктного середовища у професійній взаємодії.

Тема 5. Переговори, медіація і саморегуляція в управлінні конфліктами

Переговори як спосіб врегулювання конфліктів: принципи, етапи, техніки. Медіація: поняття, основні моделі та принципи роботи. Роль медіатора та базові навички: активне слухання, нейтралітет, робота з інтересами сторін. Управління стресом і емоційною саморегуляцією фахівця під час роботи з конфліктами. Професійна етика в процесі врегулювання конфліктів.

Перелік рекомендованої літератури

Основна:

1. Зарицька В.В. Психологія конфлікту. Запоріжжя: Гельветика, 2019. 380 с.
2. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. Харків: УкрДУЗТ, 2020. 52 с.
3. Партико Н.В. Психологія конфлікту. Львів: Львівська політехніка, 2019. 132 с.
4. Петрінко В. С. Конфліктологія : курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с
5. Коучинг конфліктів – вирішуйте проблеми, зміцнюючи відносини [практикум для тренерів] / За заг. ред. професорів О. Редліха та С. Хаджирадевої. Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2023. 167 с.
6. Гарькавець С. Волченко Л. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 91 с

Додаткова

1. Барабанов І.В., Андрєєва Т.Є., Гетьман О.О. Сучасний конфлікт-менеджмент: монографія. Харків: ФОП Панов А.М., 2019. 204 с.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

2. Москаленко В. В. Конфлікти без втрат: як перейти від протистояння до співпраці. Центр учбової літератури. 2025. 280 с.
3. Максим Роменський Конфлікти з дельфінами. Київ: Vivat. 2023. 224 с
4. Профілактики та вирішення конфліктів у сім'ях військовослужбовців : методичний посібник. К: НДЦ ГП ЗС України, 2023. 115 с.
5. Титаренко О.О., Титаренко Д.М. Конфліктологія. Дакор. 2021. 212 с
6. Морино Ж. Гуманістична медіація: Ще один погляд у майбутнє. Видавництво Ростислава Бурлаки. 2022. 160 с.

Електронні інформаційні ресурси

1. Актуальні проблеми психології». Наукові праці Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Режим доступу: <http://appspsychology.org.ua/index.php/ua/dlia-avtoriv>
2. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Психологічна бібліотека Київського Фонду сприяння розвитку психічної культури. Режим доступу: <http://psylib.kiev.ua/>
4. American Psychologist. Journal of American Psychological Association. Режим доступу: <https://www.apa.org/pubs/journals/amp/>
5. Journal of Personality and Social Psychology. Journal of American Psychological Association. Режим доступу: <https://www.apa.org/pubs/journals/psp/>
6. Science: (AAAS). Режим доступу: <http://www.sciencemag.org>
7. Taylor & Francis. Режим доступу: <http://www.informaworld.com>
8. ScienceDirect. Режим доступу: www.sciencedirect.com

ОЦІНЮВАННЯ

Форми і методи поточного контролю:

- усний контроль: індивідуальне опитування за питаннями відповідної теми;
- письмовий контроль: оцінювання розв'язання ситуаційних завдань, оцінювання виконання індивідуального завдання;
- тестовий контроль: оцінювання виконання тестових завдань за темами.

Поточне оцінювання здобувачів вищої освіти відбувається на кожному занятті (повинно бути опитано не менше 30% здобувачів вищої освіти). Поточна навчальна діяльність здобувача оцінюється за 4-бальною (традиційною) шкалою: “5”, “4”, “3”, “2”.

Критерії поточного оцінювання на практичному занятті:

Оцінка	Критерії оцінювання
Відмінно «5»	Здобувач бере активну участь на занятті; демонструє глибокі знання, дає повні та детальні відповіді на запитання; бере активну участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується додатковою навчально-методичною та науковою літературою; вміє сформулювати своє ставлення до певної проблеми; висловлює власні міркування, наводить доцільні приклади; вміє знаходити найбільш адекватні форми розв'язання суперечностей. Тестові завдання виконані в повному обсязі, всі 100% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання – повні та обґрунтовані. Здобувач вільно вирішує ситуаційні завдання, впевнено демонструє практичні навички за темою заняття та вірно інтерпретує отримані дані, висловлює власну креативну думку з теми завдання, демонструє творче мислення.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Добре «4»	Здобувач бере участь на занятті; добре володіє матеріалом; демонструє необхідні знання, але дає відповіді на запитання з деякими помилками; бере участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується основною навчально-методичною та науковою літературою; висловлює власну думку з теми заняття. Тестові завдання виконані в повному обсязі, не менш ніж 70% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання - загалом правильні, проте наявні деякі помилки у визначеннях. Здобувач вірно вирішує ситуаційні завдання, але допускає незначні неточності та демонструє більш стандартизовані практичні навички за темою заняття при вірній інтерпретації отриманих даних, висловлює власну думку з теми завдання, демонструє критичне мислення.
Задовільно «3»	Здобувач іноді бере участь на занятті; частково виступає і задає питання; допускає помилки під час відповідей на запитання; показує пасивну роботу на практичних заняттях; показує фрагментарні знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування виконано в повному обсязі, не менш ніж 50% відповідей є правильними, відповіді на відкриті питання - не логічні, з явними суттєвими помилками у визначеннях. Здобувач не достатньо володіє матеріалом для вирішення ситуаційних завдань, невпевнено демонструє практичні навички за темою заняття та інтерпретує отримані дані з суттєвими помилками, не висловлює свою думку з теми ситуаційного завдання.
Незадовільно «2»	Здобувач не бере участь на занятті, є лише спостерігачем; ніколи не виступає і не задає питання, незацікавлений у вивченні матеріалу; дає неправильні відповіді на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування не виконано. Ситуаційне завдання не виконано.

Форми і методи підсумкового контролю: залік.

Залік виставляється здобувачу, який виконав усі завдання робочої програми навчальної дисципліни, приймав активну участь у практичних заняттях, виконав індивідуальне завдання та має середню поточну оцінку не менше ніж 3,0 і не має академічної заборгованості.

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Самостійна робота:

- самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять;
- самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка презентації для захисту індивідуального завдання.

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:

- Пропуски занять з неповажних причин відпрацьовуються за розкладом черговому викладачу.
- Пропуски з поважних причин відпрацьовуються за індивідуальним графіком з дозволу деканату.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Політика щодо академічної доброчесності:

Обов'язковим є дотримання академічної доброчесності здобувачами, а саме:

- самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених робочою програмою даної навчальної дисципліни;
- посилення 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) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Неприйнятними у навчальній діяльності для учасників освітнього процесу є:

- використання родинних або службових зв'язків для отримання позитивної або вищої оцінки під час здійснення будь-якої форми контролю результатів навчання або переваг у науковій роботі;
- використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів (шпаргалок, конспектів, мікро-навушників, телефонів, смартфонів, планшетів тощо);
- проходження процедур контролю результатів навчання підставними особами.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- зниження результатів оцінювання індивідуального опитування, виконання тестових завдань, оцінки за розв'язання ситуаційних завдань, виконання індивідуального завдання, заліку тощо;
- повторне проходження оцінювання (тестових завдань, ситуаційних завдань, індивідуального завдання, заліку тощо);
- призначення додаткових контрольних заходів (додаткові ситуаційні завдання, індивідуальні завдання, тести тощо);
- проведення додаткової перевірки інших робіт авторства порушника.

Політика щодо відвідування та запізень:

Стан здоров'я: здобувачі хворі на гострі інфекційні захворювання, у тому числі на респіраторні хвороби, до заняття не допускаються. Запізнення на заняття – не припустимі. Здобувач, який спізнився на заняття, може бути на ньому присутній, але якщо в журналі викладач поставив «нб», він повинен його відпрацювати у загальному порядку.

Використання мобільних пристроїв:

Використання будь-яких мобільних пристроїв заборонено. При порушенні даного пункту здобувач має покинути заняття та в журналі викладач ставить «нб», яку він повинен відпрацювати у загальному порядку.

Мобільні пристрої можуть бути застосовані здобувачами з дозволу викладача, якщо вони потрібні для виконання завдання.

Поведінка в аудиторії:

Поведінка здобувачів та викладачів в аудиторіях має бути робочою та спокійною, суворо відповідати правилам, встановленим Положенням про академічну доброчесність та етику академічних взаємин в Одеському національному медичному університеті, у відповідності до Кодексу академічної етики та взаємин університетської спільноти Одеського національного медичного університету, Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній та освітній роботі здобувачів вищої освіти, науковців та викладачів Одеського національного медичного університету.