

## СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

### **Заплановані результати навчання:**

**Мета вивчення навчальної дисципліни:** вивчення і обговорення в інтерактивному форматі теоретичних і практичних аспектів конфліктної взаємодії у професійній діяльності, а також набуття досвіду стрес-менеджменту і саморегуляції.

**Основні завдання навчальної дисципліни:** здобути знання про основні терміни і визначення конфлікту і конфліктної взаємодії у професійній діяльності; розуміти структуру конфлікту і методи управління ним на кожному із етапів, розрізняти основні теорії потреб та їх застосування у менеджменті конфліктів; добирати ефективні стратегії конфліктної взаємодії, основні психологічні принципи попередження та вирішення конфліктів, а також ключові методи розгляду конфлікту як системного явища; вміння встановлювати позитивний психологічний клімат між співрозмовниками; налагоджувати ділові контакти, підтримувати добрі робочі стосунки з партнерами та підлеглими; приймати позицію іншого, долати агресію та протистояти стресу; встановлювати причину конфліктної ситуації, аналізувати її та структурувати відповідно до обставин, ефективно впливати на людей під час конфлікту.

### ***Компетентності:***

#### ***загальні:***

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 7. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 11. Здатність працювати в команді.

#### ***Фахові:***

ФК 12. Здатність обґрунтовувати, презентувати і впроваджувати результати досліджень у сфері маркетингу

### ***Програмні результати навчання:***

ПРН 15. Діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних принципів маркетингу, поваги до культурного різноманіття та цінностей громадянського суспільства з дотриманням прав і свобод особистості.

ПРН 18. Демонструвати відповідальність у ставленні до моральних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства у професійній маркетинговій діяльності.

### **Програма навчальної дисципліни:**

Тема 1. Конфлікт: поняття та предмет вивчення.

Тема 2. Об'єктивні та суб'єктивні причини, функції виникнення конфліктів.

Тема 3. Види конфліктів.

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його розвитку.

Тема 5. Загальна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту.

Тема 6. Міжособистісні конфлікти.

Тема 7. Шляхи аналізу конфліктів.

Тема 8. Стрес у професійній діяльності. До поняття «стресостійкості».

Тема 9. Стрес у роботі керівника. Стресостійкість керівника.

Тема 10. Професійне вигорання як наслідок хронічного стресу, його ознаки та психопрофілактика.

Тема 11. Прогнозування, запобігання та профілактика конфліктів.

Тема 12. Управління конфліктами та стресами.

**Трудомісткість:**

Загальна кількість годин – 120 год.

Кількість кредитів – 4,0.

Форма семестрового контролю – залік.