

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ



Кафедра публічного управління та адміністрування

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

(вибіркова фахова навчальна дисципліна)



*Розробник:* **Ірина ШУПТА**, доцент кафедри публічного управління та адміністрування, кандидат педагогічних наук, доцент



*Гарант освітньої програми:* **Іван ТЕРЕЩЕНКО**, доцент кафедри маркетингу, кандидат економічних наук, доцент

Полтава 2022 р.

Назва навчальної дисципліни	<i>Стресостійкість та управління конфліктами</i>
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	вибіркова фахова
Назва структурного підрозділу	Кафедра публічного управління та адміністрування навчально-наукового інституту економіки, управління, права та інформаційних технологій
Контактні дані розробників, які залучені до викладання	<i>Викладач:</i> к. п. н., доцент Шупта Ірина Миколаївна <i>Контакти:</i> ауд. 494 (навчальний корпус № 4) <i>e-mail:</i> iryna.shupta@pdaa.edu.ua
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень
Спеціальність (Освітня програма)	075 Маркетинг <i>ОПП Маркетинг</i>
Попередні умови для вивчення навчальної дисципліни	Перелік дисциплін, що передують її вивченню відповідно до структурно логічної схеми освітньої програми: «Історія та культура України», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Філософія».



## Заплановані результати навчання:

**Метою вивчення навчальної дисципліни «Стресостійкість та управління конфліктами» є:** 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, розрізнити 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.

Навчальна дисципліна «Стресостійкість та управління конфліктами» охоплює також такі проблеми та завдання: 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.



# program

## 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

### Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	денна форма навчання			
	усього	у тому числі		
л		п	с.р.	
Тема 1. Конфлікт: поняття та предмет вивчення	11	2	2	7
Тема 2. Об'єктивні та суб'єктивні причини, функції виникнення конфліктів	9	2	2	7
Тема 3. Види конфліктів	9	2	–	7
Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його розвитку	12	2	2	8
Тема 5. Загальна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту	9	–	2	7
Тема 6. Міжособистісні конфлікти	9	–	2	7
Тема 7. Шляхи аналізу конфліктів	9	–	2	7
Тема 8. Стрес у професійній діяльності. До поняття «стресостійкості».	10	–	2	8
Тема 9. Стрес у роботі керівника. Стресостійкість керівника	12	2	2	8
Тема 10. Професійне вигорання як наслідок хронічного стресу, його ознаки та психопрофілактика	11	2	2	7
Тема 11. Прогнозування, запобігання та профілактика конфліктів	11	2	2	7
Тема 12. Управління конфліктами та стресами	11	2	2	7
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>80</b>



## Оцінювання результатів навчання

Критерієм успішного навчання є досягнення здобувачем вищої освіти мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим програмним результатом навчання навчальної дисципліни «Стресостійкість та управління конфліктами» у відповідності до визначених форм контролю (за кожною з форм контролю в цілому).

### Форми контролю результатів навчання

Програмні результати навчання	Форми контролю				Разом
	ведення конспекту лекцій	виконання завдань на практичних заняттях	виконання завдань самостійної роботи		
			глосарій	тести	
ПРН 15	12	18	15	5	50
ПРН 18	12	18	15	5	50
<b>Разом</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

### Схема нарахування балів з навчальної дисципліни

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти					Разом
	ведення конспекту лекцій	виконання завдань на практичних заняттях	виконання завдань самостійної роботи			
			глосарій	есе чи повідомлення	тести	
Тема 1. Конфлікт: поняття та предмет вивчення	3	3	20	10	10	6
Тема 2. Об'єктивні та суб'єктивні причини, функції виникнення конфліктів	–	3				3
Тема 3. Види конфліктів	–	–				–
Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його розвитку	3	3				6
Тема 5. Загальна характеристика внутрішньоособистісного конфлікту	3	3				6
Тема 6. Міжособистісні конфлікти	3	3				6
Тема 7. Шляхи аналізу конфліктів	3	3				6
Тема 8. Стрес у професійній діяльності. До поняття «стресостійкості».	–	3				3
Тема 9. Стрес у роботі керівника. Стресостійкість керівника	3	3				6
Тема 10. Професійне вигорання як наслідок хронічного стресу, його ознаки та психопрофілактика	–	3				3
Тема 11. Прогнозування, запобігання та профілактика конфліктів	–	3				3
Тема 12. Управління конфліктами та стресами	3	3				6
<b>Разом за темами</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>60</b>
Глосарій	x	x	<b>20</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>20</b>
Тести	x	x	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Есе чи повідомлення		10	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Всього</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

## Трудомісткість:

Загальна кількість годин – 120 год.

Кількість кредитів – 4,0.

Форма семестрового контролю – залік.



## Політика навчальної дисципліни:

Виконані у встановлений термін. За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни здобувач вищої освіти отримує на занятті 0 балів та зобов'язаний відпрацювати таке заняття.

Письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями у межах встановлених норм. У разі виявлення факту плагіату здобувач вищої освіти отримує за завдання 0 балів і повинен повторно виконати його. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (у т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування. Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ: <https://www.pdaa.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist>.

Є можливість опанування даної навчальної дисципліни за програмами академічної мобільності (внутрішньої / міжнародної) за наявними укладеними угодами (договорами) між Університетом та закладом-партнером та / або індивідуальними запрошеннями. Визнання та перезарахування результатів такого навчання відбувається спеціально створеною комісією на підставі поданих здобувачем вищої освіти відповідних документів з використанням Європейської кредитно-трансферної системи. Організаційні процеси навчання за програмами академічної мобільності регламентуються Положенням про 15 академічну мобільність здобувачів вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.

На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній / інформальній освіті (розповсюджується лише на обов'язкові компоненти освітньої програми або їх частини) перед опануванням даної освітньої компоненти. Визнання набутих результатів навчання або відмова у їх визнанні. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera тощо. Особливості неформального / інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, набутих у неформальній та інформальній освіті, здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.



## Додаткові матеріали для представлення навчальної дисципліни:

Презентації, відеоролики



## Рекомендовані джерела інформації:

### Основні

1. Бардин Н., Жидецький Ю., Когут Я., Пряхіна Н., Ясінський В. Стрес та стресостійкість в діяльності працівників правоохоронних органів: навч.-метод. посіб. Львів: Вид-во Львівського державного університету внутрішніх справ, 2020. 120 с. URL: <http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/3279/1/%D0%9F%D0%9E%D0%A1%D0%86%D0%91%D0%9D%D0%98%D0%9A%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%95%D0%A1%D0%9E%D0%A1%D0%A2%D0%86%D0%99%D0%9A%D0%86%D0%A1%D0%A2%D0%AC.pdf> (дата звернення: 08.08.2022).
2. Городняк І. В. Управління конфліктами: Завдання для самостійної роботи студентів спеціальності 075 Маркетинг. Львів: ЛНУ імені І. Франка, 2020. 52 с. [Електрон. ресурс]. URL: [https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/10/Zavdannia-dlia-samostiynoi-roboty\\_Upravlinnia-konfliktamy.pdf](https://econom.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/10/Zavdannia-dlia-samostiynoi-roboty_Upravlinnia-konfliktamy.pdf). (дата звернення: 08.08.2022).
3. Захарчин Г. М., Винничук Р. О. Управління конфліктами: навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2017. 160 с.
4. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. URL: [https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/10/%D0%9D%D0%B0%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%BA\\_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F\\_%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf](https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/10/%D0%9D%D0%B0%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%83.pdf). (дата звернення: 08.01.2021).
5. Лебідь Н. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти : навчальний посібник. К. : ДП «НБЦ «Пріоритети», 2016. 36 с. URL: [http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/16413/1/N\\_Lebid\\_Stresostiikist\\_NDLKL.pdf](http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/16413/1/N_Lebid_Stresostiikist_NDLKL.pdf). (дата звернення: 08.01.2021).
6. Пагава О.В., Гарькавець С.О., В. Харченко В.Є., Рачок О.Л. Стратегія подолання стресових станів учасниками навчально-виховного процесу : науково-методичний посібник. Северодонецьк: СПД Резніков В.С., 2015. 124 с. URL: [https://sevpsycholog.at.ua/normativka/pagava\\_2015.pdf](https://sevpsycholog.at.ua/normativka/pagava_2015.pdf). (дата звернення: 08.01.2022).
7. Управління конфліктами : текст лекцій текст лекцій : навч. посіб. / Г. В. Жаворонкова, О. М. Скібіцький, Т. В. Сівашенко, О. І. Туз. – Київ : Кондор, 2018. 170 с. URL: [https://pidru4niki.com/18780419/psihologiya/upravlinnya\\_konfliktami](https://pidru4niki.com/18780419/psihologiya/upravlinnya_konfliktami). (дата звернення: 08.01.2022).

### Допоміжні

1. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посібник. К.: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с. URL: [https://pidru4niki.com/1584072019112/psihologiya/osnovi\\_konfliktologiyi](https://pidru4niki.com/1584072019112/psihologiya/osnovi_konfliktologiyi). (дата звернення: 08.01.2022).
2. Єременко Л.В. Конфліктологія: навч. посіб. Мелітополь: ФО-П Однорог Т. В., 2018. 219 с. URL: [http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/1-rozdil-posibnyk\\_yeremenko.pdf](http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/1-rozdil-posibnyk_yeremenko.pdf). (дата звернення: 08.01.2022).
3. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>. (дата звернення: 08.01.2022).
4. Конфліктологія: Практикум [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Електронні текстові дані (1 файл: 1,96 Мбайт). Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с. <https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36723/1/Konfliktolohiia.pdf>. (дата звернення: 08.01.2022).
5. Пірен М. І. Конфліктологія: підручник. К.: МАУП, 2007. 360 с. URL:



<https://psrchnu.com.ua/docs/%D0%9C.%D0%9F%D1%96%D1%80%D0%B5%D0%BD%20%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F.%20%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf>. (дата звернення: 08.01.2022).

6. Шупта І. М. Трудоголізм і професійні захворювання серед управлінського персоналу: Збірник наукових праць науково-практичної конференції професорсько викладацького складу Полтавської державної аграрної академії за підсумками науково-дослідної роботи в 2015 році (м. Полтава, 18-19 травня 2016 року). Полтава : РВВ ПДАА. С. 253-255.

7. Шупта І. М. Стрес як фактор ризику в професійній діяльності публічного службовця. Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (16-18 червня 2020 року), Мельбурн, Австралія. С. 68-72

8 Шупта І. М., Чайка А. В. Стрес у професійній діяльності публічного службовця: *Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (16-18 серпня 2020 року)*, Вашингтон, США. С. 57-65.

9. Шупта І. М. Вплив перфекціонізму та трудоголізму на прояви прокрастинації в роботі публічного службовця: *Науково-виробничий журнал «Держава та регіони». Серія «Публічне управління та адміністрування»*. Випуск № 2, 2022 р. С. 107-115.

10. Щетініна Т. О., Шупта І. М. Громадські центри правосуддя та громадські радники: протидія конфліктам у територіальній громаді. Адаптація правової системи України до права Європейського Союзу : теоретичні та практичні аспекти : *матеріали IV Всеукраїнської за міжнародною участю науково-практичної конференції (м. Полтава, 23-24 жовтня 2019 року) : у 2-х ч.* Полтава : Россава, 2019. Ч.1. С.113-116.



## Інформаційні ресурси мережі Інтернет

1. Вступ до медіації: ВУМ online, Відкритий Університет Майдану. URL: <https://vumonline.ua/course/mediation/>. (дата звернення 10.08.22).

2. Емоційний інтелект: освітній хаб міста Києва. URL: <https://eduhub.in.ua/courses/emociyniy-intelekt>. (дата звернення 10.08.22).

3. Культура толерантності: як побудувати суспільство, комфортне для всіх: Українська платформа масових відкритих онлайн курсів Prometheus. URL: [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOL101+2020\\_T3/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:Prometheus+TOL101+2020_T3/about). (дата звернення 10.08.22).

4. Права людини в дії: ВУМ online, Відкритий Університет Майдану. URL: <https://vumonline.ua/course/human-rights/>. (дата звернення 10.08.22).

5. Теорія поколінь: знаходимо спільну мову: ВУМ online, Відкритий Університет Майдану [Електрон. ресурс]. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/news/pidbirka-onlain-platform-dlia-samoosvity>. (дата звернення 10.08.22).

6. Як ефективно спланувати та провести діалог. Базовий модуль 1: Українська платформа масових відкритих онлайн курсів Prometheus. 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). (дата звернення 10.08.22).

7. Діалоги без тривоги: Онлайн-курс про різні способи подолання тривожності: Educational Era. Студія онлайн-освіти. URL: <https://study.ed-era.com/uk/courses/course/265>. (дата звернення 10.08.22).