

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ**  
**СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**  
Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти  
*сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015*  
**Кафедра психології**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

вченою радою

(пост. п. 6 від «14» 02 2020 р.)

Ректор



А. А. Мазаракі

**КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО  
СПІЛКУВАННЯ**

**CONFLICT AND PSYCHOLOGY OF BUSINESS  
COMMUNICATION  
ПРОГРАМА/ COURSE SUMMARY**

освітній ступінь	Доктор філософії	/	PHD
галузь знань	05 «Соціальні та поведінкові науки»	/	05 Social and Behavioral Sciences
спеціальність	053 «Психологія»	/	Psychology

**Київ 2020**

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ  
заборонено**

Автори: В.М. Корольчук, докт. психол. наук, професор, професор  
кафедри психології;  
О.Ф. Ванюшина, кандидат філософ. наук, доцент, доцент кафедри  
психології

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри психології  
14.02.2020 р., протокол № 13

Рецензенти: О.В. Полунін, д-р психол. наук, професор кафедри психології;  
О.В. Зазимко, канд. психол. наук., доцент, ст.н.с. лабораторії  
когнітивної психології Інституту психології ім. Г.С.Костюка

**КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО  
СПІЛКУВАННЯ**

**CONFLICT AND PSYCHOLOGY OF BUSINESS  
COMMUNICATION  
ПРОГРАМА  
COURSE SUMMARY**

<b>освітній ступінь</b>	<b>Доктор філософії</b>	/	<b>PHD</b>
<b>галузь знань</b>	<b>05 «Соціальні та поведінкові науки»</b>	/	<b>05 Social and Behavioral Sciences</b>
<b>спеціальність</b>	<b>053 «Психологія»</b>	/	<b>Psychology</b>



## ВСТУП

Навчальна дисципліна "Конфліктологія та психологія ділового спілкування" призначена для підготовки здобувачів вищої освіти ступеня «доктора філософії» галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки», спеціальності 053 «Психологія».

Програму підготовлено відповідно до Стандарту вищої освіти КНТЕУ із зазначеної спеціальності та відповідної освітньо-наукової програми.

Програма складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

### ***1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ***

**Метою вивчення дисципліни** "Конфліктологія та психологія ділового спілкування" є надання фундаментальних теоретичних знань і набуття практичних навичок ефективного ділового спілкування та оволодіння техніками запобігання і розв'язання конфліктів.

Завданням вивчення дисципліни "Конфліктологія та психологія ділового спілкування" є формування системи ґрунтовних знань і практичних навичок щодо адекватного використання технологій ефективного спілкування; оволодіння особливостями психологічних впливів та способів протидії їм та технологіями реалізації стратегій і тактик у переговорному процесі; опанування техніками запобігання та розв'язання конфліктів під час ділового спілкування.

*Предметом* вивчення дисципліни є основні положення, методи аналізу конфліктної взаємодії і ділового спілкування та їх реалізація у практичній діяльності.

### ***2. ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ***

*Знання*

- основних категорій, понять психології особистості, міжособистісної взаємодії;
- основних понять конфліктології, технологій ділового спілкування;

*вміння*

- застосовувати технології стратегій і тактик у переговорному процесі;
- запобігати виникненню конфліктів та конструктивно їх розв'язувати, в разі виникнення.



### 3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Конфліктологія та психологія ділового спілкування», як вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідною освітньо-науковою програмою:

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗКЗ	Здатність оволодіти загальнонауковими (філософськими) компетентностями, спрямованими на формування системного наукового світогляду, професійної етики психолога та загального культурного світогляду в обсязі кредитів ЄКТС відповідно до стандарту вищої освіти.	1, 3, 5
<i>Фахові компетентності освітньою програмою</i>		
ФК1	Здобуття глибинних знань із спеціальності «Психологія», науковим напрямом за яким аспірант проводить дослідження, зокрема засвоєння основних концепцій, розуміння теоретичних і практичних проблем, історії розвитку та сучасного стану наукових знань за обраною спеціальністю, оволодіння термінологією з досліджуваної проблеми в обсязі кредитів ЄКТС відповідно до стандарту вищої освіти	2, 5
ФК2	Здатність виконувати оригінальні експериментальні дослідження, обґрунтовувати психодіагностичний інструментарій, досягати наукових результатів, які створюють нові знання у психології та дотичних до неї міждисциплінарних напрямках і можуть бути опубліковані у провідних наукових виданнях з психології та суміжних галузей	2, 4, 8, 10
ФК3	Здатність застосовувати сучасні інформаційні технології у науковій діяльності, зокрема здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел, застосовування баз даних та інших електронних ресурсів,	1, 5



	спеціалізованого програмного забезпечення у науковій діяльності в психології.	
ФК4	Здатність ініціювати наукові проекти в галузі реклами, соціальної психології, психології управління, або ж за науковим напрямом аспіранта і реалізовувати їх на практиці.	1, 5, 11
ФК5	Здатність надавати кваліфіковані консультації психологічну допомогу в конфліктних та кризових ситуаціях.	8, 9, 10
ФК7	Здатність організувати та проводити навчальні заняття, зокрема, здійснювати науково-педагогічну діяльність у закладах вищої освіти.	1, 5, 11
<b>Програмні результати навчання (РН)</b>		
ПР01	Мати передові концептуальні та методологічні знання з психології і на межі предметних галузей, а також дослідницькі навички, достатні для проведення наукових і прикладних досліджень на рівні останніх світових досягнень з відповідного напрямку, отримання нових знань та/або здійснення інновацій і публікувати результати досліджень у провідних міжнародних наукових виданнях.	3, 5, 9
ПР02	Оволодіти основними напрямками системного наукового світогляду та загального культурного кругозору, уміння враховувати кроскультурні особливості спілкуватись іноземною мовою у міжнародній взаємодії і в практичній діяльності психолога.	2, 6, 7
ПР03	Розробляти та реалізовувати наукові проекти, які дають можливість переосмислити наявне та створити нове цілісне знання та/або професійну практику і розв'язувати значущі наукові та технологічні проблеми в психології з дотриманням норм професійної етики, а також правил академічної доброчесності в наукових дослідженнях та науково-педагогічній діяльності.	1, 5, 10, 11
ПР06	Ініціювати наукові проекти в галузі психології, розробляти, реалізовувати їх у практиці. Глибоко розуміти загальні принципи та методи психології, а також методологію наукових досліджень, застосувати їх у власних дослідженнях у сфері психології та у викладацькій практиці.	3, 4, 7, 11



<p>ПР07</p>	<p>Організувати та проводити навчальні заняття, зокрема, здійснювати науково-педагогічну діяльність у закладах вищої освіти. Демонструвати навички самостійного проведення лекцій і практичних занять, формувати у студентів креативне мислення, відкритість до нових знань і нести відповідальність за особистий професійний розвиток та навчання інших.</p>	<p>4, 8, 9</p>
-------------	---	----------------

#### **4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ**

##### **Тема 1. Спілкування як психологічний чинник розвитку людства**

Історико-аналітичний аспект проблеми спілкування. Спілкування як психологічний феномен. Об'єкт, предмет і комунікативні можливості спілкування. Спілкування, його різновиди та функції. Спілкування як обмін інформацією, взаємодія, сприйняття і розуміння одне одного. Спілкування в системі міжособистісних взаємин. Види і рівні спілкування. Способи спілкування і різновиди їх. Стили спілкування. Стратегії і тактики спілкування. Вербальні засоби спілкування. Активність суб'єктів під час спілкування. Невербальні засоби спілкування. Інтерпретація невербальної комунікації.

##### **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 1, 3, 4

*Додатковий:* 9,15, 19

*Інтернет-ресурси:* 28, 29, 30

##### **Тема 2. Психологічні характеристики ділового спілкування**

Поняття ділового спілкування, характерні особливості. Відмінність ділового спілкування від повсякденного. Форми та стилі ділового спілкування. Засоби ділового спілкування (ділове спілкування телефоном, ділове листування). Механізми психологічного впливу в процесі ділового спілкування. Аргументація: цілі аргументації. Теорія аргументації. Техніка аргументації. Фундаментальний метод, метод протиріччя, метод порівняння, метод отримання висновків, метод бумеранга. Метод ігнорування. Тактика аргументації.

##### **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 3, 4, 5

*Додатковий:* 17, 20, 27

*Інтернет-ресурси:* 30, 31, 32



### **Тема 3. Комунікативні бар'єри та деструктивне спілкування**

Поняття комунікативного бар'єру. Різновиди комунікативних бар'єрів – бар'єри нерозуміння, особистісні, культурні, організаційні, соціальні та фізичні. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів. Методи удосконалення комунікацій в організаціях. Правила ефективного слухання.

Деструктивне спілкування: його форми. Корисливі форми спілкування (брехня, егоїзм). Агресивні форми спілкування. Види агресії, що можуть проявлятися в діловому спілкуванні. Конфліктні форми спілкування. Поняття конфліктогену. Випадкові та невідповідні конфлікти, алгоритм виникнення та протікання.

#### **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 1, 2, 4

*Додатковий:* 8, 12, 14

*Інтернет-ресурси:* 32, 33, 34

### **Тема 4. Особливості різних видів ділового спілкування**

Публічний виступ: принципи та методи інформування, оцінка аудиторії та обстановки для виступу, адаптація до рівня розуміння аудиторії, формування позитивного ставлення до промовця. Ділова бесіда: функції, особливості, етапи; постановка питань, види питань, техніка відповідей на запитання та типові помилки, що припускаються під час ділової бесіди. Соціальне та психологічне консультування - порівняльний аналіз. Спілкування з представниками преси. Ефективні співбесідники.

#### **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 1, 3, 4

*Додатковий:* 10, 21, 23

*Інтернет-ресурси:* 34, 35

### **Тема 5. Конфліктологія та психологія переговорного процесу**

Види переговорів та їх класифікація. Основні етапи динаміки переговорів. Ведення переговорів - етапи: з'ясування інтересів і позицій, обговорення й узгодження позицій, вироблення угод. Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей.

Характеристика та забезпечення оптимальних умов психологічного механізму переговорного процесу. Зміст та характеристика складових елементів технології ведення.

Загальні принципи конструктивної взаємодії з опонентами під час переговорів. Прийоми, які широко застосовуються на усіх етапах переговорів або ж мають свою специфіку. Прийоми, які застосовуються на етапах уточнення, обговорення, узгодження позицій.

Помилкові дії під час переговорів. Ділові суперечки.



## **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 2, 3, 4

*Додатковий:* 16, 17, 23

*Інтернет-ресурси:* 36, 37, 38

## **Тема 6. Психологія дискусії**

Загальна характеристика взаємодії в дискусії. Визначення дискусії. Класифікація дискусій. Види групової дискусії. Методи досягнення переваги над опонентом. Основні дискусійні уміння. Форми організації дискусій за Г.Е. Філатовою. Стадії підготовки до мозкової атаки. Рольова дискусія. Дискусія з прихованими ролями. Дискусія як аналіз конкретних ситуацій. Види критики. Мотиви критики. Особливості застосування публічної критики. Практичні технології проведення дискусій.

## **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 1, 2, 3, 5

*Додатковий:* 12, 21, 22

*Інтернет-ресурси:* 39, 40

## **Тема 7. Керівник як суб'єкт ділового спілкування**

Ділове спілкування керівника з підлеглими: етапи управлінського спілкування, прийом відвідувачів, проблемні та дисциплінарні бесіди, критика підлеглих та звільнення. Рекомендації з проведення ділових зборів. Ділові наради, їх види. Стили керівництва та спілкування. Ефективність різних стилів керівництва та ставлення до них підлеглих. Конфлікти в організаціях, що виникають з вини керівника.

## **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 2, 3, 4

*Додатковий:* 13, 17, 19

*Інтернет-ресурси:* 41, 42

## **Тема 8. Причини, наслідки і способи управління конфліктами в організації**

Особливості конфліктної взаємодії в організації. Типи конфліктів в організації, причини їх виникнення. Функції конфліктів в організації. Організаційно-технічні, соціально-економічні та адміністративно-управлінські передумови конфліктів в організації. Соціально-психологічні та соціально-культурні джерела конфліктів в організації. Основні способи управління конфліктами в організації. Фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту. Модель застосування влади для розв'язання конфліктів за



Х. Корнеліус і Ш. Фейр. Управління соціально-психологічним конфліктом в колективі.

#### **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 2, 3, 4

*Додатковий:* 11, 16, 23

*Інтернет-ресурси:* 29, 33, 31

### **ТЕМА 9. Передумови, способи попередження та розв'язання конфліктів в сфері управління**

Передумови конфліктності процесу управління. Типи конфліктів у сфері управління. конфлікти між різними рівнями управління і в середині них. Конфлікти стилю управління. Способи попередження і розв'язання конфліктів у сфері управління. Роль оптимізації управлінської структури та наукової організації праці в попередженні управлінських конфліктів. Принципи гласності та соціальної справедливості в управлінській діяльності як фактори запобігання конфліктності. Підбір розстановка кадрів як засіб попередження та розв'язання конфліктів у сфері управління. Психологічні якості менеджера, що сприяють розв'язанню конфліктів.

#### **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 2, 3, 4

*Додатковий:* 16, 17, 23

*Інтернет-ресурси:* 35, 36, 40

### **Тема 10. Технології управління конфліктами**

Управління конструктивними і деструктивними конфліктами. Основний зміст управління конфліктами: прогнозування, попередження, стимулювання і розв'язання. Особливості управління конфліктом в динаміці конфліктної взаємодії. Джерела прогнозування конфліктами. Шляхи попередження конфлікту. Вимушені і превентивні форми попередження конфлікту. Стимулювання конфлікту, його форми і засоби. Технології регулювання конфлікту: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні та організаційні. Етапи врегулювання конфлікту. Передумови, форми і способи розв'язання конфліктів.

#### **Список рекомендованих джерел**

*Основний:* 2, 3, 5

*Додатковий:* 16, 17, 23

*Інтернет-ресурси:* 28, 29



## Тема 11. Діяльність керівника з урегулювання конфліктів в організації

Алгоритм діяльності керівника з урегулювання конфлікту: інформація про конфлікт, збір даних про конфліктну взаємодію, аналіз конфліктної ситуації, перевірка інформації, оцінка конфліктної ситуації, вибір і реалізація способу урегулювання конфлікту, зняття напруги в постконфліктний період та аналіз досвіду. Вибір способу розв'язання конфлікту: третейський суддя, арбітр, посередник, помічник, спостерігач. Стратегії виходу з конфлікту: суперництво, компроміс, пристосування, ухиляння, співробітництво. Особливості поведінки робітників в конфліктній ситуації. Характеристика основних видів психологічних способів впливів під час конфліктної взаємодії. Методи психопрофілактики та психокорекції конфліктів. Психологічні прийоми протидії у разі силового тиску, шантажу. Особливості взаємодії менеджера з конфліктною особистістю.

### Список рекомендованих джерел

*Основний:* 1, 2, 5

*Додатковий:* 17, 18, 23

*Інтернет-ресурси:* 30, 31

### 5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

#### *Основний*

1. *Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики. Навчальний посібник – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2018. – 320 с.<sup>1</sup>*
2. *Конфліктологія: підручник / за ред. Г. В. Гребенькова. – Львів: Магнолія, 2011. – 229 с.*
3. *Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: Учеб. Пособие. – 2-е изд., стереотип. – К.: МАУП, 2012. -256 с.*
4. *Психологія спілкування: Навч. посібник / За редакцією Л.О. Савенкової. – К.: КНЕУ, 2011. – 319 с.*
5. *Філоненко М.М. Психологія спілкування / М.М. Філоненко. - К.: Центр учбової літератури, 2008. - 224 с.*

#### *Додатковий*

6. *Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник - Вінниця: Б.в, 2008. - 220 с.*
7. *Губенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. Навчальний посібник. - К.: Академія, 2012. - 195с.*

<sup>1</sup> Курсивом позначені джерела наявні в бібліотеці КНТЕУ



8. Джонсон Д. Соціальна психологія: Тренінг міжособистісного спілкування / Д. Джонсон. – К. : КМ Академія, 2013. – 285 с.
9. Дзвінчук Д. Психологічні основи ефективного управління, -К.:Знання, 2000. - 213 с.
- 10.Дзюбенко О.Т., Присяжний Т.Л. Культура дискусії, - К.: Знання, 2009. - 168с.
- 11.Карнегі Дейл Як здобувати друзів і впливати на людей. Перекл. з англ. - Х.: Проміння, 2012. - 560с.
- 12.Карнегі Дейл (з Бретон Коулом) Як здобувати друзів і впливати на людей у цифрову еру. Пер. з англ. - К.: Країна мрій, 2015. -256 с.
- 13.Коваль А.П. Ділове спілкування. - К.: Либідь, 2006. - 311 с.
14. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2007. - 232 с.
- 15.Конглер Д. Мистецтво переконання. - К.: Книголав, 2017. - 88 с.
- 16.Ложкін Т. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посібник / Т. В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2009. – 416 с.
- 17.Маличевский В. Переговори: психологія, стратегія, аргументи / Маличевский В. – Харків: Центр “Консульт”, 2007. – 128 с.
- 18.Обозов Н.П., Щьокін Г.В. Психологія роботи з людьми: поради керівнику, -К.:МАУП, 2009. - 426 с.
- 19.Паламар Л.М., Кацавець І.М. Мова ділових паперів. -К.: Алерта, 2008. - 224 с.
- 20.Піз Алан, Піз Барбара. Мова рухів тіла / А. Піз, Б. Піз / Пер. с англ. – К. : КМ -Букс, 2017. – 416 с.
- 21.Пірен М. І. Конфліктологія: підручник / Пірен М. І. – К.: МАУП, 2008. – 360 с.
- 22.Фішер Р., Юрі В. Шлях до "ТАК". Як вести переговори не здаючи позицій : пер. с англ. / Р. Фішер, У. Юрі, Б. Паттон. – К. : Основи, 2016. – 220 с.
- 23.Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник/Ф.І.Хміль, - К.:Академвидав, 2014. -278 с.
- 24.Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. - 6-тє вид. -К.: Академія, 2013. - 279 с.
- 25.Шевчук С.В. Ділове мовлення (модульний курс): Підручник -К.: Арій, 2008. - 179 с.
- 26.Етика ділового спілкування: навчальний посібник/ В.Г.Воронкова, А.Г.Беліченко, В.В.Мельник - Львів: Магнолія 2008, 2011. - 312с.
- 27.Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч.посібник/ Т.П.Яхно, І.О.Куревіна; - К.: Центр учбової літератури, 2012, 175с.

#### *Інтернет-ресурси*

- 28.Будянська В.А. Удосконалення навичок ділового спілкування. – Режим доступу: [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgiirbis\\_64](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgiirbis_64)
- 29.Головаха Є.І., Паніна Н.В. Психологія людського взаєморозуміння. –



- Режим доступу: [http://psychologi.net.r/book2\\_isk\\_ob/golovaha.html](http://psychologi.net.r/book2_isk_ob/golovaha.html)
30. Ділове спілкування та культура мовлення: телефонна розмова. – Режим доступу: [http://p-for.com>book\\_133glava\\_15\\_7\\_tel](http://p-for.com>book_133glava_15_7_tel)
  31. Егідес АЛ. Психотехніка синтонного спілкування. – Режим доступу: <http://www.uspeh3.narod.ru/books/psyhot.html>
  32. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2009. – 315 с. – Режим доступу: <http://readbookz.com/books/214.html>.
  33. Психологія і етика ділового спілкування. – Режим доступу: [http://stud.com.ua/7213/etika\\_ta\\_estetika/psihologiya\\_i\\_etika\\_dilovogo\\_spilkuvannya](http://stud.com.ua/7213/etika_ta_estetika/psihologiya_i_etika_dilovogo_spilkuvannya)
  34. Скотт Дж. Конфлікти та шляхи їх подолання. Пер. з англ. - Режим доступу: <http://psihologiya-kniga-konflikty-i-puti-ih-preodoleniya-dzh-skott>
  35. Тест В.Ф. Ряховського – Оцінка рівня комунікативності. – Режим доступу: <http://psyonline.com.ua>
  36. Тест «Самооцінка конфліктності» – Режим доступу: <http://seminarov.net/samoocenka-konfliktnosti-2.html>
  37. Томан І. Мистецтво говорити. Пер. з чеського. - Режим доступу: <http://samorosvytok.info/content/irzhy-toman-mystectvo-govoryty>
  38. Тренінги ділового спілкування. – Режим доступу: <http://zelenabucha.com.ua/sites/default/>
  39. Хом'як А. Вплив маніпулятивних дій в діловому спілкуванні. – Режим доступу: [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgirbis\\_64](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgirbis_64)
  40. Хрестоматія з конфліктології. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua>
  41. Еверетт Шостром. Людина-маніпулятор. Внутрішня подорож від маніпуляції до актуалізації. – Режим доступу: <http://psylib.org.ua/books/shost01>
  42. Ягер Джен. Діловий протокол: стратегія особистісного успіху: пер.з англ. - Режим доступу: <http://m.100.info>