

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Київський національний університет будівництва і архітектури

## **КОНФЛІКТОЛОГІЯ І ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ**

Методичні вказівки  
до вивчення курсу для здобувачів  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
за спеціальністю 051 «Економіка»,  
галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Київ 2024

УДК 005.32 (075)  
К64

Укладач Р.А. Калениченко, канд. психол. наук, доцент

Рецензент Ю.С. Красильник, канд. пед. наук, доцент

Відповідальний за випуск К.І. Почка, д-р техні. наук, професор

*Затверджено на засіданні кафедри професійної освіти,  
протокол № 13 від 27 березня 2024 року.*

В авторській редакції.

**Конфліктологія і психологія управління : методичні**

К64 вказівки до вивчення курсу / уклад. Р.А. Калениченко. – Київ : КНУБА, 2024. – 28 с.

Розглянуто вимоги до підготовки до практичних занять та самостійної підготовки, змістовні модулі, ключові слова тем, література для самостійної підготовки, а також вимоги до написання і оформлення індивідуальних робіт (рефератів).

Призначено для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 051 «Економіка», галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки».

© КНУБА, 2024

## Загальні положення

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Конфліктологія і психологія управління» є формування у майбутніх економістів умінь здійснювати психологічний аналіз кожної особистості та міжособистісних взаємин у групах; визначати засоби оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі і підвищення ефективності праці; формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, виробленні вмінь прогнозувати й контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

Вивчення дисципліни проводиться після засвоєння курсів «Психологія» та «Іміджелогія».

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

**знати:**

- 1) психологічні особливості управлінського процесу в організаціях (зміст, структура, специфіка);
- 2) психологічні фактори, які визначають успішність управлінської діяльності суб'єкта управління (менеджер);
- 3) основні етапи та умови ефективного прийняття керівниками управлінських рішень;
- 4) основні стилі керівництва, позитивні й негативні риси, притаманні кожному з них;
- 5) психологічні фактори, які визначають ефективність діяльності об'єкта управління;
- 6) психологічні основи активного включення працівників у виконання професійно-функціональних ролей;
- 7) психологічні умови задоволення основних потреб працівників під час виконання цих ролей;
- 8) основні шляхи формування сприятливого психологічного клімату в колективі;
- 9) основні елементи, види та етапи комунікацій, причини виникнення комунікативних бар'єрів;
- 10) види та структуру діяльності;
- 11) особливості професійної діяльності;
- 12) психологічні особливості економічної поведінки;
- 13) психологічні особливості ставлення до грошей;

14) психологічні закономірності підприємницької діяльності та поведінки споживача;

15) причини і особливості виникнення конфліктів;

16) особливості профілактики, прогнозування, конструктивного вирішення конфліктів;

**вміти:**

1) здійснювати психологічний аналіз процесу управління (розкривати зміст, структуру і психологічні компоненти);

2) аналізувати й оцінювати проблеми, пов'язані з управлінською діяльністю;

3) користуватися психодіагностичними методиками, які дають можливість емпірично дослідити ті чи інші показники управлінської діяльності;

4) створювати умови для ефективної взаємодії суб'єктів управління;

5) аналізувати економічні процеси з точки зору психології, використовуючи психологічні знання для оптимізації економічних процесів;

6) виявляти конфліктних особистостей і використовувати оптимальні способи ефективної безконфліктної взаємодії з ними;

7) прогнозувати конфлікти різних типів та застосовувати різні способи профілактики конфліктів;

8) володіти елементарними навичками аналізу конфліктних ситуацій, визначати та розв'язувати певні непорозуміння;

9) розробляти програми корекції особистісних особливостей.

Вивчення навчального матеріалу передбачає активну самостійну роботу студентів, у тому числі під керівництвом викладача. Її результати контролюються і оцінюються під час практичних занять.

Під час вивчення навчальної дисципліни застосовуються наступні форми навчання: лекції, практичні заняття, а також самостійна робота студентів.

Навчальна програма складається із 3-х змістовних модулів:

Змістовний модуль 1. «Психологія управління».

Змістовий модуль 2. «Особистість у професійній діяльності».

Змістовний модуль 3. «Конфліктологія».

Методичні вказівки складаються з таких розділів:

I. Методичні рекомендації щодо підготовки і проведення практичних занять.

II. Практичні заняття з курсу «Конфліктологія і психологія управління».

III. Методичні рекомендації до виконання індивідуальних робіт (рефератів).

IV. Тематика рефератів.

V. Перелік типових питань з дисципліни «Конфліктологія і психологія управління».

VI. Список літератури до курсу «Конфліктологія і психологія управління».

## Розділ I. Методичні рекомендації щодо підготовки і проведення практичних занять

Практичне заняття (п. з.) – це форма навчального заняття, коли педагог організує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчального предмета й формує в них уміння та навички їх практичного застосування шляхом індивідуального практичного виконання відповідно сформульованих завдань. П. з. можуть існувати у виді спеціальних, технічних і ряду інших. Особливе та надзвичайно важливе місце серед них посідають спеціальні заняття, які безпосередньо формують, розвивають і вдосконалюють майстерність. П. з. проводяться із використанням сучасних інноваційних та інтерактивних методів, а саме: рольових ігор, педагогічної практики, мозкового штурму, стажування, лабораторних робіт, тренування, які передбачають глибоку, всебічну і різноманітну підготовку учасників, уміння здійснити складні розумові дії та вимагають від них значних емоційно-вольових зусиль.

Більш якісному проведенню практичних занять сприяє методично правильно проведений *інструктаж* – короткі, лаконічні та чіткі вказівки науково-педагогічного працівника щодо виконання тих чи інших дій. Він, як правило, передує проведенню різних вправ, практичних робіт і характеризується дуже стислою формою викладання вказівок про місце, час і послідовність виконання певних практичних дій.

Інструктаж є важливою складовою забезпечення високого рівня проведення заняття, тому він вимагає відповідної змістовної та методичної підготовленості. Для якісного проведення інструктажу, виходячи з передового педагогічного досвіду, можна запропонувати *такий алгоритм дій*:

- чітке формулювання теми, мети та послідовності інструктажу;
- визначення правил, методів, прийомів, способів, засобів проведення даного заняття, всебічне обґрунтування методики його організації;
- визначення критеріїв оцінки опанування суб'єктами учіння відповідних знань, навичок та умінь;
- нагадування теоретичних основ практичних дій: докладне пояснення запланованих навчальних дій, які буде виконувати суб'єкт учіння, використовуючи водночас відповідні засоби наочності;
- визначення найбільш ефективних і оптимальних способів та прийомів реалізації навчальних дій і завдань (бажано демонструвати їх певними дидактичними прийомами та засобами показу);

- ознайомлення студентів з тими педагогічними ситуаціями та предметами, які будуть використовуватися під час занять;
- показ моделі певних дій;
- перевірка правильного розуміння мети, сутності й ролі заняття і моделі та методів їх реалізації;
- уточнення питань, які можуть викликати певні труднощі під час проведення практичних занять;
- перевірка глибини сприйняття і способів виконання основних елементів дій суб'єктами учіння, зазначення причин і характеру помилок, які найчастіше мають місце під час проведення цього заняття, та способів їх уникнення;
- доведення до свідомості студентів заходів безпеки, яких вони повинні дотримуватися під час заняття;
- надання допомоги студентам у виборі літератури, наочних матеріалів, матеріальної бази та способів їх використання;
- зазначення місця, змісту, методу та форми самостійної праці над проблемами майбутнього заняття.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, умінь і навичок тих, хто навчається, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку і оцінювання.

Під час проведення практичного заняття навчальна група за необхідності може ділитися на підгрупи.

## **Розділ II. Практичні заняття з курсу «Конфліктологія і психологія управління»**

### **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1. Психологічні особливості об'єкта управління (2 год)**

#### **Теоретичні питання**

1. Поняття про соціальні позиції та ролі працівників організацій.
2. Вплив соціальних очікувань (експектацій) на зміст соціальних ролей працівників організацій.
3. Професійно-функціональні ролі працівників організацій та їхні ролі в інших соціальних сферах (сімейній, побутовій, громадсько-політичній тощо).
4. Узгодженість соціальних ролей між собою як умова попередження внутрішньоособистісних конфліктів працівників.
5. Основні види професійно-функціональних ролей особистості.
6. Регламентація професійно-функціональних ролей працівників.
7. Посадова інструкція як спеціальний нормативний документ, який регламентує професійно-функціональні ролі працівників.
8. Основні етапи забезпечення ефективної рольової поведінки працівника в процесі управління.
9. Мотивація діяльності працівників як фактор успішності управління.
10. Характеристика основних потреб працівників.

#### **Література**

1. Конфліктологія і психологія управління : навч. посібник / Р.А. Калениченко; А.С. Коханець. – Київ : КНУБА, 2021. – 167 с.
2. Психологія управління : навчальний посібник / За заг. ред. Р.А. Калениченка, О.Г. Льовкіної. – Ірпінь : Національний університет державної фіскальної служби України, 2018. – 262 с.
3. Р.А. Калениченко. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів : навч. посібник / Р.А. Калениченко, О.Є. Харіна, К.М. Доценко. – Ірпінь : Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України, 2016. – 308 с.
4. Єременко Л. В. Конфліктологія : навчальний посібник / Л. В. Єременко. – Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2018. – 219 с. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/konfliktolohija-.pdf>.
5. Опорний конспект лекцій із дисципліни «Конфліктологія» для



студентів денної та заочної форм навчання зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» [Електронний ресурс] / уклад.: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. – Електрон. дані. – Харків : ХДУХТ, 2018. URL: <https://cutt.ly/anMPh4c>.

### **Основні поняття**

*Соціальні позиції; соціальні ролі працівників організацій; соціальні очікування (експектації); професійно-функціональні ролі працівників; посадова інструкція; рольова поведінка працівника; роль санкцій; мотивація діяльності працівників; потреби працівників; мотивація діяльності.*

### **Завдання до самопідготовки**

1. Опрацюйте теоретичні питання. Розкрийте зміст основних понять з теми.

2. Проаналізуйте взаємозв'язок та взаємодоповнюваність основних компонентів психологічної готовності керівників до управління як важливий чинник оптимізації їхньої діяльності. Врахуйте основні компоненти структури психологічної готовності: мотиваційний, когнітивний, операційний, особистісний.

### **Методичний практикум**

1. Доведіть необхідність розробки та впровадження посадових інструкцій для керівних кадрів та працівників (письмово).

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 2.**

### **Психологічні основи прийняття управлінських рішень керівниками (2 год)**

#### **Теоретичні питання**

1. Поняття про прийняття управлінського рішення.
2. Основні етапи прийняття управлінського рішення.
3. Фактори, які впливають на прийняття управлінських рішень керівниками.
4. Вимоги до управлінських рішень.
5. Колегіальний підхід до прийняття управлінських рішень.
6. Врахування керівником психологічних закономірностей прийняття індивідуальних та колегіальних форм прийняття управлінських рішень як умова забезпечення їхньої ефективності.

## Література

1. Конфліктологія і психологія управління : навч. посібник / Р.А. Калениченко; А.С. Коханець. – Київ: КНУБА, 2021. – 167 с.
2. Психологія управління : навчальний посібник / За заг. ред. Р.А. Калениченка, О.Г. Льовкіної. – Ірпінь : Національний університет державної фіскальної служби України, 2018. – 262 с.
3. Калениченко Р.А. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів : навч. посібник / Р.А. Калениченко, О.Є. Харіна, К.М. Доценко. – Ірпінь : Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України, 2016. – 308 с.
4. Єременко Л. В. Конфліктологія : навчальний посібник / Л. В. Єременко. – Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2018. – 219 с. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/konfliktolohija-.pdf>.
5. Опорний конспект лекцій із дисципліни «Конфліктологія» для студентів денної та заочної форм навчання зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» [Електронний ресурс] / уклад.: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. – Електрон. дані. – Харків : ХДУХТ, 2018. URL: <https://cutt.ly/anMPh4c>.

## Основні поняття

*Управлінське рішення; прийняття управлінського рішення; етапи прийняття управлінського рішення; фактори, що впливають на прийняття управлінських рішень керівниками; вимоги до управлінських рішень; колегіальний підхід до прийняття управлінських рішень; психологічні закономірності прийняття індивідуальних та колегіальних форм прийняття управлінських рішень; умови забезпечення ефективності управлінських рішень.*

## Завдання для самопідготовки

1. Для виконання самостійної роботи з даної теми необхідно розкрити етапи прийняття управлінського рішення з використанням прикладів з життя (письмово).

## Методичний практикум

1. Проаналізуйте переваги та недоліки індивідуальних та колегіальних форм прийняття управлінських рішень.

**ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 3.**  
**Ефективність різних стилів керівництва управлінського персоналу**  
**організацій. Феномен лідерства**  
**(2 год)**

**Теоретичні питання**

1. Поняття про керівництво.
2. Співвідношення понять «управління» та «керівництво».
3. Поняття про стиль керівництва.
4. Основні функції стилю керівництва.
5. Вплив стилю керівництва на ефективність управління.
6. Співвідношення понять «стиль керівництва» та «стиль управлінської діяльності».
7. Стиль керівництва індивідуальних та групових суб'єктів управління.
8. Поняття про структуру стилю керівництва.
9. Основні стилі керівництва: демократичний, авторитарний та ліберальний. Позитивні та негативні характеристики кожного із стилів керівництва.
10. Структура індивідуального стилю керівництва.
11. Фактори, які впливають на стиль керівництва та визначають його ефективність.

**Література**

1. Конфліктологія і психологія управління : навч. посібник / Р.А. Калениченко; А.С. Коханець. – Київ: КНУБА, 2021. – 167 с.
2. Психологія управління : навчальний посібник / За заг. ред. Р.А. Калениченка, О.Г. Льовкіної. – Ірпінь : Національний університет державної фіскальної служби України, 2018. – 262 с.
3. Калениченко Р.А. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів : навч. посібник / Р.А. Калениченко, О.Є Харіна, К.М. Доценко. – Ірпінь : Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України, 2016. – 308 с.
4. Єременко Л. В. Конфліктологія : навчальний посібник / Л. В. Єременко. – Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2018. – 219 с. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/konfliktolohija-.pdf>.
5. Опорний конспект лекцій із дисципліни «Конфліктологія» для студентів денної та заочної форм навчання зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» [Електронний ресурс] / уклад : О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. – Електрон. дані. – Харків : ХДУХТ, 2018. URL: <https://cutt.ly/anMPh4c>.

## **Основні поняття**

*Керівництво; співвідношення понять «управління» та «керівництво»; функції стилю керівництва; ефективність управління; стиль управлінської діяльності; стиль керівництва індивідуальних та групових суб'єктів управління; структура стилю керівництва; основні стилі керівництва; індивідуальний стиль керівництва.*

## **Завдання для самопідготовки**

1. Для виконання самостійної роботи з даної теми необхідно розкрити питання заняття з використанням прикладів управління організаціями (письмово).

## **Методичний практикум**

1. Проаналізуйте переваги та недоліки основних стилів керівництва.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4.**

### **Організація ефективної комунікації в організаціях (2 год)**

#### **Теоретичні питання**

1. Психологічна характеристика структурних елементів комунікації.
2. Основні цілі комунікацій в організації.
3. Характеристика основних етапів комунікативного процесу в організації: а) підготовка повідомлення; б) передавання повідомлення; в) декодування повідомлення; г) здійснення зворотного зв'язку.
4. Основні види комунікацій, які здійснюються в організаціях: зовнішні та внутрішні.
5. Інформованість працівників організації.
6. Чутки як специфічний вид неформальних комунікацій.
7. Комунікативні бар'єри як один із видів психологічних бар'єрів. Функції комунікативних бар'єрів. Причини виникнення комунікативних бар'єрів.
8. Психологічні умови попередження комунікативних бар'єрів в організаціях.

#### **Література**

1. Конфліктологія і психологія управління : навч. посібник / Р.А. Калениченко, А.С. Коханець. – Київ : КНУБА, 2021. – 167 с.
2. Психологія управління : навчальний посібник / За заг. ред. Р.А. Калениченка, О.Г. Льовкіної. – Ірпінь : Національний університет

державної фіскальної служби України, 2018. – 262 с.

3. Калениченко Р.А. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів : навч. посібник / Р.А. Калениченко, О.Є Харіна, К.М. Доценко. – Ірпінь : Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України, 2016. – 308 с.

4. Єременко Л. В. Конфліктологія : навчальний посібник / Л. В. Єременко. – Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2018. – 219 с. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/konfliktolohija-.pdf>.

5. Опорний конспект лекцій із дисципліни «Конфліктологія» для студентів денної та заочної форм навчання зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» [Електронний ресурс] / уклад.: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. – Електрон. дані. – Харків : ХДУХТ, 2018. URL: <https://cutt.ly/anMPh4c>.

### **Основні поняття**

*Структурні елементи комунікації; цілі комунікацій в організації; основні етапи комунікативного процесу в організації; основні види комунікацій, які здійснюються в організаціях; інформованість; чутки як специфічний вид неформальних комунікацій; комунікативні бар'єри; психологічні бар'єри; попередження комунікативних бар'єрів.*

### **Завдання до самопідготовки**

1. Опрацюйте теоретичні питання. Розкрийте зміст основних понять з теми.

### **Методичний практикум**

1. Наведіть приклади виникнення комунікативних бар'єрів в організаціях.
2. Які їхні функції та причини виникнення?
3. Проаналізуйте психологічні умови попередження комунікативних бар'єрів в організаціях.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 5.**

### **Управління конфліктами**

**(2 год)**

### **Теоретичні питання**

1. Основні види конфліктів в організаціях.
2. Основні причини виникнення конфліктів в організаціях.

3. Особливості конфліктів «ролей», «бажань», «норм поведінки» під час внутрішньоособистісних, міжособистісних, внутрішньогрупових та групових конфліктів.
4. Основні елементи психологічної структури конфлікту.
5. Основні способи поведінки людей в конфлікті.
6. Основні фактори, які впливають на вибір тих чи інших способів поведінки учасниками конфлікту
7. Динаміка конфліктів в організації.
8. Взаємодія керівників організацій та практичних психологів як необхідна умова розв'язання конфліктів.
9. Основні напрями управління конфліктами.
10. Основні шляхи попередження конфліктів в організаціях.
11. Основні складові алгоритму розв'язання конфлікту.

### **Література**

1. Конфліктологія і психологія управління: навч. посібник / Р.А. Калениченко, А.С. Коханець. – Київ: КНУБА, 2021. – 167 с.
2. Психологія управління: навчальний посібник / За заг. ред. Р.А. Калениченка, О.Г. Льовкіної. – Ірпінь: Національний університет державної фіскальної служби України, 2018. – 262 с.
3. Калениченко Р.А. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів: навч. посібник / Р.А. Калениченко, О.Є Харіна, К.М. Доценко. – Ірпінь: Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України, 2016. – 308 с.
4. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник / Л. В. Єременко. – Мелітополь: ФОП Однорог Т. В., 2018. – 219 с. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/konfliktolohija-.pdf>.
5. Опорний конспект лекцій із дисципліни «Конфліктологія» для студентів денної та заочної форм навчання зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» [Електронний ресурс] / уклад.: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. – Електрон. дані. – Харків: ХДУХТ, 2018. URL: <https://cutt.ly/anMPh4c>.

### **Основні поняття**

*Види конфліктів в організаціях; причини виникнення конфліктів; конфліктів «ролей», «бажань», «норм поведінки»; внутрішньоособистісні, міжособистісні, внутрішньогрупові та групові конфлікти; психологічна структура конфлікту; способи поведінки людей в конфлікті; динаміка конфліктів в організації; управління конфліктами; шляхи попередження конфліктів.*

### **Завдання до самопідготовки**

1. Наведіть приклади та проаналізуйте особливості конфліктів «ролей», «бажань», «норм поведінки» під час внутрішньоособистісних, міжособистісних, внутрішньогрупових та групових конфліктів.

### **Методичний практикум**

1. Побудуйте карту конфлікту в організації (письмово).

### **Розділ III. Методичні рекомендації щодо виконання індивідуальних робіт (рефератів)**

#### **Вимоги до змісту реферату**

Під час аналізу змісту реферату кафедра звертає увагу на використання автором нових досягнень науки, передового інноваційного педагогічного досвіду, переконливість і достовірність поданих фактів, обґрунтованість висновків і узагальнень, коректність використання наукової літератури, науково-практичну цінність роботи. Хоча розробка реферату не передбачає результату, який є вкладом в науку, проте нові дані, факти, думки, новації, інновації, своєрідна їх інтерпретація і несхожа на попередні систематизація повинні в роботі бути.

Під час виконання реферату необхідно обґрунтувати актуальність, викласти історію питання, інтерпретувати дані досліджень, які проводились вченими (або особисто автором), проаналізувати літературні джерела. Іноді у процесі розробки теми штучно «притягують» такий матеріал, який має другорядне значення або і зовсім не потрібен для даної конкретної роботи. Матеріал слід висвітлювати ґрунтовно, логічно, але уникати зайвих відступів, дрібних, не характерних фактів.

Робота повинна завершитися чіткими і конкретними висновками. При цьому потрібно звертати увагу на оформлення роботи, згідно з Держстандартом, її грамотність, правильний запис використаної літератури, цитат і посилань на джерела. Студенти працюють під керівництвом викладача кафедри.

#### **Вибір теми і складання плану реферату**

Першим, дуже відповідальним кроком є вибір студентами теми реферату, яка повинна відповідати сучасному стану розвитку педагогічної теорії та практики, а також програмі навчальної дисципліни, потребам освітнього процесу у ВНЗ. Кафедра пропонує студентам тематику рефератів. Слід виходити також з того, що студенти повинні дати згоду на розробку запропонованої їм теми. Старости груп складають списки, де вказують номер групи, прізвище та ініціали студента, назву теми і подають їх на кафедру. Студент може просити дозволу на власну тему, яка викликає в нього інтерес. Недоцільно вибирати теми, які добре і всебічно висвітлені в літературних джерелах. Їх важко доповнити новими думками, фактами. В цьому випадку виклад змісту роботи може звестися до звичайного копіювання (компіляції).

Нова, маловивчена тема відкриває більше можливостей для прояву самостійності і виявлення творчих здібностей студента. Після вибору і схвалення теми роботи студент розробляє графік її виконання. Він передбачає такі етапи:



I) вибір теми реферату, з'ясування ступеня її досліджуваності в літературі;

II) підбір літератури, складання бібліографічного списку;

III) вивчення літератури та інших джерел;

IV) написання роботи;

V) подання роботи викладачеві;

VI) захист реферату.

Після ознайомлення із загальною і спеціальною літературою складається попередній варіант плану роботи. По ходу накопичення матеріалу та його систематизації план удосконалюється й коригується. Після завершення підготовчої роботи складається його остаточний варіант.

Структура роботи передбачає такий вигляд: зміст, вступ, основна частина, висновки, список використаних джерел, додатки (за необхідності).

Після складання графіка, вивчення літературних та інших джерел рекомендується розробити план роботи, який може обговорюватися із викладачем.

Форма плану може бути різною. Як правило, він включає вступ, основну частину, висновки і список використаної літератури. Можна вмістити також і додатки.

У вступі розкриваються актуальність і важливість теми, висвітлюються вихідні методологічні положення, які визначають підхід до теми, дається історіографія і характеристика джерел для того, щоб виявити ступінь дослідження теми, аспекти, які потребують вивчення.

Вступ дає загальне уявлення про роботу й має містити такі основні моменти:

а) обґрунтування теми;

б) актуальність обраної теми, ступінь її досліджуваності;

в) визначення мети та завдань роботи, виділення кола питань, які слід розглянути для найповнішого розкриття теми;

г) стислий огляд літератури та інших джерел.

Основна частина роботи присвячується розгортанню центральної ідеї і розв'язанню означених у виступі завдань.

Змістом реферату можуть бути:

- аналіз актуальних проблем педагогіки вищої школи за спеціальністю (інформатика, металознавство тощо), освітніх або психолого-педагогічних проблем;

- аналіз і характеристика існуючих проблем в педагогіці вищої школи;

- аналіз комплексу науково-методичних проблем та явищ теорії та практики педагогіки вищої школи (власного досвіду, досвіду досвідчених колег).

Основна частина роботи складається з двох – чотирьох параграфів, у свою чергу розбитих на підрозділи (параграф має включати більше 2-х підрозділів). Кожний параграф має висвітлювати самостійне питання поставленої проблеми, підрозділ – окрему частину цього питання. Надзвичайно важливим є збереження логічного зв'язку між параграфами (підрозділами в параграфі) і послідовність переходу від одного параграфа до іншого. Зміст параграфів і підрозділів має відповідати їхній назві, закінчуватися стислими висновками.

Робота завершується загальними висновками. Вони мають бути чіткими, місткими й короткими за формою. Нових фактичних даних, теоретичних положень у цій частині подавати не слід, доречно підкреслити перспективу розвитку проблеми в освітній практиці, а також запропонувати власні практичні рекомендації. Висновки констатують ступінь реалізації мети і завдань, які були визначені у вступі, а також теоретичну цінність виконаної роботи.

### **Оформлення роботи**

Допускається оформлення реферату в рукописному або надрукованому варіантах. Приблизний обсяг реферату 25 – 35 сторінок тексту комп'ютерного друку.

Стандартний аркуш, набраний на комп'ютері, має до 30 рядків, надрукованих через 1,5 інтервали на одному боці (розмір шрифту 14 пунктів). Довжина кожного рядка – 62 – 66 знаків, новий абзац починається з відступу не менше 15 мм. Аркуш має такі поля: верхнє – не менше 20 мм, нижнє – 20 мм, праве – 15 мм, ліве – 25 мм.

Вписувати в текст окремі іншомовні слова, формули чи умовні позначення можна пастою, чорнилом лише чорного кольору.

Друкарські помилки, описки, які виявилися після написання реферату, можна виправляти підчищенням або зафарбовуванням коректором і нанесенням правильного тексту. Допускається наявність не більше двох виправлень на одній сторінці.

Текст основної частини реферату поділяють на параграфи та підрозділи.

Параграф не слід починати з нової сторінки. Заголовки структурних частин реферату, а саме: «Зміст», «Вступ», «Основна частина» «Список використаних джерел», «Додатки» (за необхідності), друкуються з нової сторінки, з вирівнюванням по центру і виділенням жирним шрифтом.

Заголовки параграфів і підрозділів друкуються маленькими літерами (окрім першої великої) з абзацу, крапку в кінці заголовку не ставлять.

Відстань між заголовком та текстом має становити 2 інтервали.

Не допускається розміщення назви параграфа або підрозділу в нижній частині сторінки, якщо далі подається лише рядок тексту.

Нумерацію сторінок подають арабськими цифрами у правому нижньому куті без крапки. Титульний аркуш вважається за першу сторінку, але нумерація на ньому не проставляється. Наступні сторінки нумерують, починаючи з другої.

Такі структурні частини проекту, як зміст, вступ, основна частина, висновки, перелік використаних літературних джерел, додатки, не мають порядкового номеру.

Номер параграфа позначають арабською цифрою з крапкою, а після цього у цьому ж рядку друкують його назву.

Підрозділи нумеруються в межах розділу: «1. 1, 1. 2 тощо», тобто перший та другий підрозділ першого параграфа, причому крапка проставляється і між цифрами і після останньої, а далі в тому ж рядку подається назва підрозділу.

Робота відкривається титульним аркушем, на якому послідовно вказується назва університету, факультету, кафедра, тема роботи, прізвище, ім'я, по батькові студента, спеціальність, номер навчальної групи, посада, вчений ступінь і вчене звання викладача, місто і рік написання роботи.

За титульним аркушем розміщується зміст роботи, в якому послідовно вказується вступ (без номера), назви параграфів і підрозділів (з відповідною нумерацією), висновки (без номера), список використаних джерел (без номера), додатки (без номера). Навпроти кожного елемента змісту зазначаються номери сторінок його розташування у змісті реферату.

Важливу інформаційну роль у тексті роботи відіграє бібліографічний апарат – посилання на джерела й літературу, а також список джерел.

Кожне висловлювання, положення, статистичний матеріал, які цитуються, слід обов'язково підтвердити посиланням на джерела.

Для того, щоб грамотно оформити посилання, студентам необхідно дотримуватися таких положень.

Під час написання реферату посилання на джерела дають змогу відшукати документи і перевірити достовірність відомостей про цитування документа, дають необхідну інформацію щодо нього, допомагають з'ясувати його зміст, мову тексту, обсяг. Посилатися бажано на останні видання публікацій.

Посилання в тексті реферату на джерела слід зазначати порядковим номером за переліком посилань, виділеним двома квадратними дужками, наприклад, «... у працях [1 – 7]...».

Коли в тексті реферату необхідно зробити посилання на складову частину чи конкретні сторінки відповідного джерела, можна наводити

посилання у виносках, при цьому номер посилання має відповідати його бібліографічному опису за переліком посилань.

Приклад: цитата в тексті: «... незважаючи на пріоритетне значення мовних каналів зв'язку між діловими партнерами, ні в якому разі не можна ігнорувати найбільші канали передачі інформації [6, с. 84]».

Відповідний опис у переліку посилань:

5. Мічуда Ю. П. Сфера фізичної культури і спорту в умовах ринку. Закономірності функціонування та розвитку. Київ: Олімп. л-ра, 2007. – 216 с.

Бібліографічний опис складають безпосередньо за друкованим твором або випишують з каталогів і бібліографічних покажчиків повністю без пропусків будь-яких елементів, скорочення назв т.ін. (при цьому враховують відповідність бібліографічного опису вимогам чинного міжнародного стандарту ГОСТ 7.1-84, за винятком вимог Зм. N 84 (ІПС №2 2001)). Завдяки цьому можна уникнути повторних перевірок, вставок пропущених відомостей.

Джерела можна розміщувати одним із таких способів: у порядку появи посилань у тексті, в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків, у хронологічному порядку.

Відомості про джерела, включені до списку, необхідно давати відповідно до вимог міжнародних і державного стандартів з обов'язковим наведенням назв праць.

### **Приклади бібліографічного опису та оформлення посилань, запису джерел у списку використаної літератури**

1. Козирев М.П. Політична психологія : навч. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2018. – 648 с.

2. Філософія і психологія публічної влади : монографія / В. Б. Дзюндзюк, Б. В. Дзюндзюк, О. І. Козлов, О. В. Котуков та ін.; за заг. ред. В. Б. Дзюндзюка. Харків : Вид-во «Магістр», 2015. – 392 с.

3. Олійник Ю.С. Порівняльний аналіз виникнення та подальшого розвитку тестування у деяких країнах світу [Електронний ресурс] // URL: [http://www.rusnauka.com/12\\_kpsn\\_2010/Pedagogica/63601.doc.htm](http://www.rusnauka.com/12_kpsn_2010/Pedagogica/63601.doc.htm).

## Розділ IV. Тематика рефератів

1. Специфіка управління в різних соціальних сферах (бізнес, виробництво, освіта, культура, наука тощо).
2. Методи досліджень в психології управління.
3. Психологічні особливості гуманізації управління.
4. Психологічні умови та шляхи забезпечення гуманізації управління.
5. Предмет та основні завдання психології управління.
6. Актуальні завдання добору та підготовки менеджерів в Україні.
7. Роль психологічної служби в оптимізації управління.
8. Основні принципи та форми взаємодії керівників організацій та практичних психологів у розв'язанні управлінських проблем.
9. Зміст та структура психологічної готовності керівників до управління.
10. Мотиви управлінської діяльності керівників.
11. Знання, уміння та навички, необхідні сучасному керівникові.
12. Вимоги до особистісних характеристик керівників.
13. Психологічний аналіз прийняття управлінських рішень керівниками.
14. Вплив об'єктивних та суб'єктивних факторів на прийняття управлінських рішень керівниками.
15. Основні вимоги до прийняття управлінських рішень.
16. Колегіальність в прийнятті управлінських рішень: позитивні та негативні характеристики.
17. Природа та структура стилю керівництва управлінського персоналу.
18. Психологічні особливості основних стилів керівництва.
19. Психологічні основи індивідуального стилю керівництва.
20. Психологічний аналіз факторів, які впливають на стиль керівництва.
21. Психологічні особливості соціальних позицій та соціальних ролей працівників організацій.
22. Посадова інструкція як основний засіб регламентації професійно-функціональних ролей працівників організацій.
23. Психологічний аналіз рольової поведінки працівників організацій.
24. Вплив професійно-функціональних ролей на професійне становлення та особистісний розвиток працівників організацій.
25. Професійна деформація особистості працівників організацій: причини виникнення та умови попередження.

26. Мотивація діяльності працівників як фактор ефективності управління.
27. Психологічний аналіз потреб працівників.
28. Основні стратегії забезпечення керівником мотивації діяльності працівників.
29. Психологічні умови формування мотивації діяльності працівників.
30. Зміст та структура психологічного клімату в колективах організацій.
31. Види психологічного клімату в колективах організацій.
32. Роль психологічного клімату в забезпеченні ефективності управління.
33. Психологічний аналіз факторів, які впливають на формування психологічного клімату в організаціях.
34. Діяльність менеджерів з формування сприятливого клімату в організаціях.
35. Зміст та структура комунікації в організаціях.
36. Основні етапи підготовки та здійснення комунікації в організаціях.
37. Психологічні особливості різних видів комунікацій в організаціях.
38. Роль «зовнішніх» та «внутрішніх» комунікацій в формуванні іміджу організації.
39. Психологічний аналіз комунікативних бар'єрів в організаціях.
40. Типи та причини виникнення конфліктів в організаціях.
41. Функції конфліктів у процесі управління організаціями.
42. Структура та динаміка конфліктів, які виникають в організаціях.
43. Психологічна характеристика основних способів поведінки особистості в конфлікті.
44. Шляхи попередження конфліктів в організаціях.
45. Шляхи «обходу» конфліктів.
46. Основні способи розв'язання конфліктів в організаціях.
47. Психологічні умови розв'язання конфліктів в організаціях на основі співробітництва.
48. Алгоритм розв'язання конфліктів в організаціях.
49. Загальна характеристика конфліктології як науки. Принципи та методи конфліктології.
50. Загальна характеристика конфлікту. Функції конфліктів.
51. Класифікації конфліктів.
52. Внутрішньоособистісні конфлікти.
53. Міжособистісні конфлікти.
54. Міжгрупові конфлікти.
55. Історія становлення конфліктології як науки.

56. Зв'язок конфліктології з іншими науками.
57. Загальна характеристика конфліктів за сферою розгортання.
58. Структурна модель конфлікту.
59. Причини конфліктів. Конфліктогени.
60. Динаміка конфлікту.
61. Стратегії (стили) поведінки в конфлікті за двомірною моделлю Томаса – Кілмена.
62. Профілактика конфлікту як спосіб його попередження.
63. Конфлікт в організаціях та його специфіка.
64. Причини соціальних, міжетнічних, сімейних конфліктів та конфлікту культур.
65. Сутність управління конфліктом та його діагностика. Картографія конфлікту.
66. Методи регулювання конфліктів.
67. Управління емоціями в конфліктній взаємодії.
68. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.
69. Сутність та напрями профілактики конфліктів в організаціях.
70. Психологічна сумісність. Психологічний клімат групи.
71. Шляхи попередження та подолання бар'єрів спілкування.
72. Основний зміст та принципи переговорного процесу як способу врегулювання конфліктів.
73. Поведінка партнерів у переговорному процесі.
74. Посередництво у розв'язанні конфліктів.
75. Формальне та неформальне посередництво.
76. Співвідношення понять «стратегія переговорного процесу» та «тактика переговорного процесу».
77. Сутність та структура діяльності.
78. Види діяльності: гра, навчання, праця.
79. Специфіка професійної діяльності. Професійно обумовлені зміни особистості.
80. Мистецтво кар'єри, за Сунь Цзи і Гарі Гіліарді.
81. Мистецтво керувати собою, за В.П. Шейновим.
82. Поради щодо менеджменту Джона Роберта Паркінсона.
83. Поради Дейла Карнегі щодо менеджменту.
84. 31 закон кар'єрного зростання, за Георгієм Огарьовим.
85. Опис шляху до успіху в бізнесі, за Грехемом Скоттом.
86. Досягнення успіху, за Наполеоном Хіллом.
87. Досягнення успіху, за Г.В. Щокіним.

## **Розділ V. Перелік типових питань з дисципліни «Конфліктологія і психологія управління»**

1. Зміст та структура управління.
2. Організаційно-управлінські та психологічні компоненти процесу управління.
3. Специфіка управління в різних соціальних сферах (бізнес, виробництво, освіта, культура, наука тощо).
4. Методи досліджень в психології управління.
5. Психологічні особливості гуманізації управління.
6. Психологічні умови та шляхи забезпечення гуманізації управління.
7. Предмет та основні завдання психології управління.
8. Актуальні завдання добору та підготовки менеджерів в Україні.
9. Роль психологічної служби в оптимізації управління.
10. Основні принципи та форми взаємодії керівників організацій та практичних психологів у розв'язанні управлінських проблем.
11. Зміст та структура психологічної готовності керівників до управління.
12. Мотиви управлінської діяльності керівників.
13. Знання, уміння та навички, необхідні сучасному керівникові.
14. Вимоги до особистісних характеристик керівників.
15. Психологічний аналіз прийняття управлінських рішень керівниками.
16. Вплив об'єктивних та суб'єктивних факторів на прийняття управлінських рішень керівниками.
17. Основні вимоги до прийняття управлінських рішень.
18. Колегіальність в прийнятті управлінських рішень: позитивні та негативні характеристики.
19. Природа та структура стилю керівництва управлінського персоналу.
20. Психологічні особливості основних стилів керівництва.
21. Психологічні основи індивідуального стилю керівництва.
22. Психологічний аналіз факторів, які впливають на стиль керівництва.
23. Психологічні особливості соціальних позицій та соціальних ролей працівників організацій.
24. Посадова інструкція як основний засіб регламентації професійно-функціональних ролей працівників організацій.
25. Психологічний аналіз рольової поведінки працівників організацій.



26. Вплив професійно-функціональних ролей на професійне становлення та особистісний розвиток працівників організацій.

27. Професійна деформація особистості працівників організацій: причини виникнення та умови попередження.

28. Мотивація діяльності працівників як фактор ефективності управління.

29. Психологічний аналіз потреб працівників.

30. Основні стратегії забезпечення керівником мотивації діяльності працівників.

31. Психологічні умови формування мотивації діяльності працівників.

32. Зміст та структура психологічного клімату в колективах організацій.

33. Види психологічного клімату в колективах організацій.

34. Роль психологічного клімату в забезпеченні ефективності управління.

35. Психологічний аналіз факторів, які впливають на формування психологічного клімату в організаціях.

36. Діяльність менеджерів з формування сприятливого клімату в організаціях.

37. Зміст та структура комунікації в організаціях.

38. Основні етапи підготовки та здійснення комунікації в організаціях.

39. Психологічні особливості різних видів комунікацій в організаціях.

40. Роль «зовнішніх» та «внутрішніх» комунікацій в формуванні іміджу організації.

41. Психологічний аналіз комунікативних бар'єрів в організаціях.

42. Види психологічних впливів, які можна використовувати у різних життєвих ситуаціях (визначення і засоби впливу).

43. Способи переконання та впливу на аудиторію з урахуванням її особливостей.

44. Особливості професійної діяльності менеджера.

45. Приховане управління, маніпулювання і захист від них у життєдіяльності менеджера.

46. Психологічні основи прихованого управління: експлуатація потреб людини.

47. Психологічні основи прихованого управління: використання людських слабкостей.

48. Психологічні основи прихованого управління: використання особливостей психіки.

49. Психологічні основи прихованого управління: використання стереотипів.

50. Основи тайм-менеджменту: де взяти час, якого не вистачає.
51. Ефективні правила організованої людини. «Принцип Парето».
52. Методи активізації творчого мислення.
53. Загальна характеристика конфлікту.
54. Функції конфліктів.
55. Класифікації конфліктів.
56. Внутрішньоособистісні конфлікти.
57. Міжособистісні конфлікти.
58. Міжгрупові конфлікти.
59. Типи та причини виникнення конфліктів в організаціях.
60. Функції конфліктів у процесі управління організаціями.
61. Структура та динаміка конфліктів, які виникають в організаціях.
62. Психологічна характеристика основних способів поведінки особистості в конфлікті.
63. Шляхи попередження конфліктів в організаціях.
64. Шляхи «обходу» конфліктів.
65. Основні способи розв'язання конфліктів в організаціях.
66. Психологічні умови розв'язання конфліктів в організаціях на основі співробітництва.
67. Поведінка партнерів у переговорному процесі.
68. Посередництво у розв'язанні конфліктів.
69. Формальне та неформальне посередництво.
70. Співвідношення понять «стратегія переговорного процесу» та «тактика переговорного процесу».
71. Алгоритм розв'язання конфліктів в організаціях.

## Розділ VI. Список літератури до курсу «Конфліктологія і психологія управління»

### Підручники:

1. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія / Підручник. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. – 320 с.

### Навчальні посібники:

1. Конфліктологія і психологія управління: навч. посібник / Р.А. Калениченко, А.С. Коханець. – Київ : КНУБА, 2021. – 167 с.

2. Психологія управління: навчальний посібник / За заг. ред. Р.А. Калениченка, О.Г. Льовкіної. – Ірпінь : Національний університет державної фіскальної служби України, 2018. – 262 с.

3. Калениченко Р.А. Основи психології та конфліктології для фахової підготовки економістів: навч. посібник / Р.А. Калениченко, О.Є Харіна, К.М. Доценко. – Ірпінь : Державна фіскальна служба України, Університет ДФС України, 2016. – 308 с.

4. Єременко Л. В. Конфліктологія: навчальний посібник / Л. В. Єременко. – Мелітополь : ФОП Однорог Т. В., 2018. – 219 с. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/shn/wp-content/uploads/sites/59/konfliktolohija-.pdf>.

5. Опорний конспект лекцій із дисципліни «Конфліктологія» для студентів денної та заочної форм навчання зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» [Електронний ресурс] / уклад.: О. В. Головка, Н. О. Лисак, Н. В. Петренко. – Електрон. дані. – Харків : ХДУХТ, 2018. URL: <https://cutt.ly/anMPh4c>.

### Методичні роботи:

1. Конфліктологія і психологія управління: методичні вказівки до вивчення курсу / уклад. Р.А.Калениченко. – Київ : КНУБА, 2018. – 28 с.

### Інформаційні ресурси:

1. <http://library.knuba.edu.ua>
2. <http://org.knuba.edu.ua>
3. <http://org2.knuba.edu.ua>
4. <http://org2.knuba.edu.ua/course/view.php?id=3058>

Навчально-методичне видання

# КОНФЛІКТОЛОГІЯ І ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ

Методичні вказівки  
до вивчення курсу  
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
за спеціальністю 051 «Економіка»,  
галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Укладач **Калениченко** Руслан Арсенович

Випусковий редактор *Л.С. Тавлуй*  
Комп'ютерне верстання *Л.В. Лабунець*

Підписано до друку 15.10.2024. Формат 60 × 84<sup>1/16</sup>.  
Ум. друк. арк. 1,63. Обл.-вид. арк. 1,75.  
Електронний документ. Вид. № 121/III-24

Видавець і виготовлювач:  
Київський національний університет будівництва і архітектури  
проспект Повітряних Сил, 31, Київ, Україна, 03037

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів  
видавничої справи ДК № 808 від 13.02.2002

