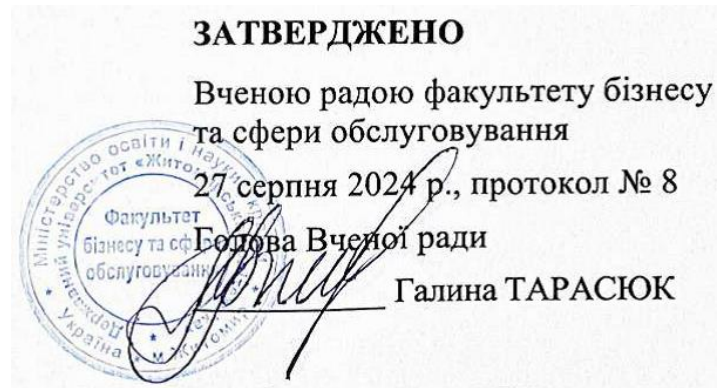
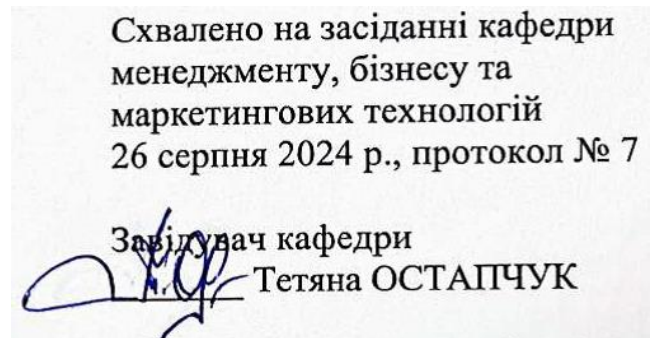


Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 1



**РОБОЧА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Психологія ділового спілкування та конфліктологія»**



Розробник: к.е.н., доцент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій ЦАРУК Ірина

Житомир
2024 – 2025 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/Х/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 2

Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія» для здобувачів вищої освіти затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 27 серпня 2024 р., протокол № 8.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів 4	вибіркова
Модулів – 1	Рік підготовки:
Змістових модулів – 2	2024-2025
	Семестр
Загальна кількість годин – 120	2
	Лекції
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних 4 самостійної роботи – 3,5	32 год.
	Практичні
	32 год.
	Лабораторні
	— год.
	Самостійна робота
	56 год.
Вид контролю: залік	

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить: для денної форми навчання – 53 % аудиторних занять, 47 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Складність, динамічність та різноманітність завдань, які постають сьогодні перед організаціями та підприємствами, обумовлюють необхідність об'єднання людських ресурсів, забезпечення їх згуртованості та взаємопідтримки під час розв'язання різного роду професійних ситуацій. Актуальність вивчення даного курсу зумовлено тим, що ділове спілкування – це необхідний інструмент сучасного бізнес-середовища, який використовується для відповідної комунікативної підтримки перебігу бізнес-процесів; допомагає розуміти співрозмовників, клієнтів, регулювати взаємовідносини з оточуючими людьми, ефективно взаємодіяти з ними.

Навчальна дисципліна «Психологія ділового спілкування та конфліктологія» спрямована на формування у майбутніх фахівців професійної комунікативної компетентності, оволодіння понятійним апаратом у теорії спілкування, опанування різних типів дискурсів, мовленнєвих актів, тактик та стратегій спілкування, вміння аналізувати соціокультурні чинники та розмаїття засобів комунікації, вміння встановлювати та підтримувати основні та необхідні контакти з людьми, також на вивчення психологічних особливостей, функцій та властивостей міжособистісного спілкування.

Мета: сформувати у майбутніх фахівців уявлення про теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування, придбання навичок ефективного спілкування, запобігання конфліктам і оптимізації професійної діяльності.

Завдання вивчення дисципліни: наближення до розуміння професійної необхідності вивчення психологічних особливостей спілкування; формування вміння розпізнавати та правильно оцінювати найхарактерніші соціально-психологічні ситуації професійної діяльності; розвиток уміння аналізувати конкретні ситуації, розпізнавати типи співрозмовників, обговорювати різні проблеми з урахуванням психологічних особливостей професійних ситуацій.

У підсумку по закінченню курсу здобувач вищої освіти здобувач вищої освіти має **вміти**:

- розпізнавати психологічний стан, мотиви, наміри співрозмовника за вербальними проявами й невербальними знаками спілкування;
- попереджати й ефективно розв'язувати конфлікти у міжособистісних і ділових стосунках та сприяти формуванню сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі;
- удосконалювати культуру усного мовлення;
- проводити ділові бесіди, переговори, збори з метою колективного обговорення ділових проблем та прийняття рішень;
- при проведенні ділових зустрічей враховувати особливості поведінки й менталітету людей різної статі, різних національностей;
- протистояти маніпулятивним впливам із боку опонента;
- знаходити шляхи вирішення ділових проблем у процесі групових

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 5

дискусій, мозкового штурму, аналізу конкретних ситуацій.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати додатково наступні Soft skills:

- *комунікативні навички*: уміння вести дискусію і відстоювати свою позицію; навички працювати в команді;
- *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; навички проведення презентації;
- *керування часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно;
- *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;
- *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння ставити мету, планувати діяльність;
- *особисті якості*: креативне й критичне мислення; чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 6

3. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування

Зміст та загальна характеристика дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Предмет і завдання курсу. Ключові поняття курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Поняття про спілкування (роль та значення спілкування в повсякденному житті, в професійній діяльності; підходи до визначення поняття «спілкування»; відмінності понять «спілкування» та «комунікація»; структура спілкування).

Функції спілкування та їх характеристика.

Класифікації функцій спілкування: за критерієм досягнення мети (контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, розуміння, емотивна, встановлення стосунків (відносин), здійснення впливу – В. А. Семиченко); на підставах виокремлення трьох сторін спілкування (інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна – Б. Ф. Ломов); на основі врахування установки суб'єктів спільної діяльності на пізнання одне одного й підтримку взаємин (функції організації спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування та розвитку міжособистісних стосунків – Т. К. Чмут); за призначенням (прагматична, формуюча, підтвердження, організації й підтримки міжособистісних відносин, внутрішньоособистісна – Є. І. Рогов).

Стилі спілкування та їх характеристика.

Поняття ділового спілкування, його особливості. Рівні ділового спілкування. Основні види ділового спілкування. Функції ділового спілкування. Форми ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Стилі спілкування. Ритуальний стиль спілкування. Маніпулятивний стиль спілкування. Гуманістичне стиль спілкування.

Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування

Поняття та ознаки вербального спілкування (мова, мовлення, стилі мовлення, сприймання інформації, правила слухання).

Невербальні засоби спілкування: кінесика (кінесика – загальна моторика різних частин тіла: рук – жестикуляція, обличчя – міміка, пози – пантоміма). Невербальні засоби спілкування: паралінгвістика, або просодика – особливості вимови слів, тембр голосу, його висота і гучність, темп мови, паузи між словами, фразами, сміх, плач, зітхання, мовні помилки. Невербальні засоби спілкування: такесика (дотики під час спілкування: потиски руки, поцілунок, прогладжування, відштовхування) та візуальне спілкування (контакт очей).

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 7

Невербальні засоби спілкування: проксеміка (досліджує розміщення людей під час спілкування).

Культурні та національні особливості невербального спілкування.

Поняття комунікативних бар'єрів та їх характеристика. Бар'єри комунікації: уникання, авторитет, нерозуміння; фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні; соціокультурних відмінностей, відносин. Труднощі та деформації спілкування.

Суб'єктивні канали сприймання й передачі інформації. Репрезентативні системи (типи модальності), пов'язані з певним каналом сприймання: аудіальна, візуальна, кінестетична, нюхова й смакова системи.

Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування

Поняття психологічного впливу та протистояння чужому впливу. Види психологічного впливу (Є. В. Сидоренко): переконування, самопросування, навіювання (сугестія), психічне зараження, спонування імпульсу до наслідування, формування прихильності, прохання, примушування, деструктивна критика, маніпуляція, ігнорування. Мета та засоби здійснення психологічного впливу. Умови доцільності використання переконуючого впливу та ефективності переконання. Види навіювання. Навіюваність, як характеристика індивіда. Особистісні й ситуативні чинники, що підвищують навіюваність людини. Маніпулятивна та актуалізаторська моделі спілкування.

Види психологічного протистояння впливу (за Є. В. Сидоренко): контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, ухиляння, психологічний самозахист, ігнорування, конфронтація, відмова. Поняття психологічно конструктивного впливу та його критерії. Протистояння впливу. Психологія управлінського впливу.

Тема 4. Психологія особистості

Індивід, індивідуальність, особистість. Індивідуально-психологічні властивості особистості в системі трудових відносин. Типи темпераменту та їх характеристика: Сангвінік: психологічна характеристика. Особливості поведінки сангвініка в організації. Холерик: психологічна характеристика. Особливості поведінки холерика в організації. Флегматик: психологічна характеристика. Особливості поведінки флегматика в організації. Меланхолік: психологічна характеристика. Особливості поведінки меланхоліка в організації. Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика.

Характер та особливості його прояву в колективі.

Акцентуації характеру: класифікація акцентуацій характеру за К. Леонгардом. Акцентуації характеру: класифікація акцентуацій характеру за А.Е. Личко.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 8

Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі

Спілкування як основа міжособистісних стосунків. Зміст міжособистісної взаємодії. Поняття «груп», «команда». Групи формальна та неформальна. Референтна група. Групова динаміка як сукупність внутрішньогрупових процесів і явищ.

Явище групового тиску. Поняття «конформізму» та «нонконформізму». Види конформізму. Концепції пояснення причин конформізму. Фактори конформності особистості.

Поняття «лідер» і «лідерство». Теорії лідерства. Типологія лідерства. Формальний та неформальний лідер. Стиль лідерства.

Ділові взаємини у трудовому колективі. Соціально-психологічний клімат у колективі. Ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату. Групова згуртованість та її показники. Міжособистісна сумісність, її види. Групова сумісність як показник згуртованості групи. Критерії ефективності діяльності групи. Внутрішньогруповий фаворитизм та міжгрупова дискримінація.

Тема 6: Форми ділового спілкування

Секрети успішного виступу. Публічний виступ: принципи та методи інформування, оцінка аудиторії, формування позитивного ставлення до промовця. Ділові наради: поняття, види, особливості. Ділова бесіда: підготовка, організація, проведення. Організація і проведення нарад. Основні етапи і тактичні прийоми ведення переговорів: Вимоги до приміщень. Обладнання столів. Розміщення учасників переговорів. Організація зустрічі делегації. Розсадження в автомобілях відповідно до протоколу. Види прийомів та їх характеристика. Організація ділових прийомів з розміщенням. Культура поведінки за столом. Правила поводження з різними стравами. Проведення конференцій та презентацій. Правила спілкування телефоном. Мобільний телефон і ділові стосунки. Правила спілкування в електронному просторі. Ділове листування: Загальноприйняті правила ділового листування. Етикет листування.

Тема 7. Діловий етикет. Діловий протокол

Діловий етикет: поняття, види, принципи. Поняття ділового протоколу. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення. Протокольні форми звертання. Національні манери вітання, їх характеристика.

Діловий одяг: поняття дрес-коду. Діловий одяг: характеристика кольорів. Діловий одяг чоловіків. Жіночий діловий одяг.

Ділова атрибутика (Візитні картки як елемент іміджу. Візитна картка – неодмінний і важливий елемент ділового етикету, вона сприяє створенню

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 9

позитивного іміджу державного службовця. Традиційний розмір і вигляд візитних карток. Види візиток. Фірмова (корпоративна) візитка. Персональна ділова візитка. Візитка для коротких зустрічей і переговорів (представницька). Особиста візитка. Бедж (бейдж). Візитна картка як необхідний атрибут дипломатичної практики. Етикет обміну візитними картками).

Протокол дарування (Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Етикет отримання подарунка).

Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах. Риси характеру й особливості поведінки народів західної Європи та США. Система моральних настанов та ієрархія цінностей народів Сходу. Діловий етикет в країнах Азії. Особливості спілкування з представниками ділових кіл Японії та Китаю.

Квітковий етикет

Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання

Управління стресами: поняття стресу. Форми прояву стресу (поведінкові, інтелектуальні, емоційні та фізіологічні прояви стресу). Види стресу та їх характеристика. Суб'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика. Об'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика. Характеристика захворювань, викликаних стресом. Фази (стадії) розвитку стресу. Способи і методи боротьби зі стресами. Синдром вигорання. Напрями профілактики професійного вигорання

Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт

Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Конфліктологія: сутність, предмет, об'єкт, завдання. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Принципи і методи конфліктології. Функції конфліктології у суспільстві. Основні поняття та категорії конфліктології.

Тема 10: Сутність конфліктів

Сутність конфлікту. Структура конфлікту та характеристика його складових. Функції конфліктів. Стадії розвитку конфліктів та їх характеристика. Стили поведінки в конфліктах та їх характеристика. Класифікація конфліктів: різні підходи та загальна характеристика.

Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність, особливості, причини виникнення, види. Міжособистісні конфлікти: сутність, особливості, причини виникнення, види. Тактики конфліктного протистояння в міжособистісних конфліктах (тактика захоплення та утримання об'єкту конфлікту, тактика фізичного насильства, тактика психологічного насильства тощо). Конфлікт «особистість-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види. Конфлікт «група-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 10

Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту

Рушійні сили конфлікту (перелік та характеристика). Причини конфліктів (об'єктивні, суб'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні) та їх характеристика. Передконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика. Конфліктна стадія розвитку конфлікту: особливості та характеристика. Післяконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика. Основні стратегії конфліктної поведінки. Тактики поведінки в конфлікті.

Тема 12. Управління конфліктами

Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Процес діагностики конфлікту. Головна мета управління конфліктами. Схема діагностики конфлікту. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи. Зміст процесу управління конфліктами. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика. Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.

Принципи і методи управління конфліктами. Закономірності і принципи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стилі) управління конфліктами. Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий). Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 11

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин			
	денна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота
Модуль 1				
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування	12	2	4	6
Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування	10	4	2	4
Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування	12	2	4	6
Тема 4. Психологія особистості	10	4	2	4
Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі	10	2	4	4
Тема 6: Форми ділового спілкування	8	2	2	4
Тема 7. Діловий етикет. Діловий протокол	10	2	2	6
Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання	14	4	4	6
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт	8	2	2	4
Тема 10: Сутність конфліктів	10	4	2	4
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту	8	2	2	4
Тема 12. Управління конфліктами	8	2	2	4
ВСЬОГО	120	32	32	56

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 12

5. Теми практичних занять

Змістові модулі і теми	Кількість годин (денна форма)
Модуль 1	
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування	4
Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування	2
Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування	4
Тема 4. Психологія особистості	2
Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі	4
Тема 6: Форми ділового спілкування	2
Тема 7. Діловий етикет. Діловий протокол	2
Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання	4
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт	2
Тема 10: Сутність конфліктів	2
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту	2
Тема 12. Управління конфліктами	2
ВСЬОГО	32

6. Завдання для самостійної роботи

Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння матеріалом дисципліни, набуття необхідних вмінь і навиків у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійна робота студентів здійснюється за допомогою:

- навчально-методичної літератури – підручників, навчальних і методичних посібників, конспектів лекцій тощо;
- спеціальної літератури – наукової та фахової монографічної та періодичної літератури.

Основними формами самостійної роботи є:

- опрацювання матеріалу кожної теми за конспектами лекцій та рекомендованою літературою;
- самостійне вивчення певних питань або тем курсу;
- підготовка до практичних занять шляхом вивчення теоретичного матеріалу, опрацювання проблемних аспектів, виконання практичних завдань.

Для розгляду на практичних заняттях, здебільшого, виносяться найбільш важливі (актуальні) питання, які мають значну науково-методичну та практично-професійну значущість. Теми та питання для самостійного вивчення

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 13

дисципліни «Психологія ділового спілкування та конфліктологія».

Змістові модулі і теми	Кількість годин (денна форма)
Модуль 1	
<p>Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія ділового спілкування та конфліктологія». Загальна характеристика спілкування. Поняття та особливості ділового спілкування Функції спілкування та їх характеристика. Класифікації функцій спілкування: за критерієм досягнення мети (контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, розуміння, емотивна, встановлення стосунків (відносин), здійснення впливу – В. А. Семиченко); на підставах виокремлення трьох сторін спілкування (інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна – Б. Ф. Ломов); на основі врахування установки суб'єктів спільної діяльності на пізнання одне одного й підтримку взаємин (функції організації спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування та розвитку міжособистісних стосунків – Т. К. Чмут); за призначенням (прагматична, формуюча, підтвердження, організації й підтримки міжособистісних відносин, внутрішньоособистісна – Є. І. Рогов). Стилі спілкування та їх характеристика. Культура ділового спілкування. Стилі спілкування. Ритуальний стиль спілкування. Маніпулятивний стиль спілкування. Гуманістичне стиль спілкування.</p>	6
<p>Тема 2: Засоби ділового спілкування. Труднощі та бар'єри спілкування Культурні та національні особливості невербального спілкування. Труднощі та деформації спілкування. Суб'єктивні канали сприймання й передачі інформації. Репрезентативні системи (типи модальності), пов'язані з певним каналом сприймання: аудіальна, візуальна, кінестетична, нюхова й смакова системи.</p>	4
<p>Тема 3. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування Умови доцільності використання переконуючого впливу та ефективності переконання. Особистісні й ситуативні чинники, що підвищують навіюваність людини. Маніпулятивна та актуалізаторська моделі спілкування. Типи маніпуляторів та їх характеристика. Види психологічного протистояння впливу (за Є. В. Сидоренко): контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, ухиляння, психологічний самозахист, ігнорування, конфронтація, відмова. Поняття психологічно конструктивного впливу та його критерії. Протистояння впливу. Психологія управлінського впливу.</p>	6
<p>Тема 4. Психологія особистості Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика. Характер та особливості його прояву в колективі. Акцентуації характеру: класифікація акцентуацій характеру за К. Леонгардом. Акцентуації характеру: класифікація акцентуацій характеру за А.Е. Личко.</p>	4

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/Х/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 14

<p>Тема 5: Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі Групова динаміка як сукупність внутрішньогрупових процесів і явищ. Концепції пояснення причин конформізму. Фактори конформності особистості. Теорії лідерства. Типологія лідерства. Формальний та неформальний лідер. Стиль лідерства. Ділові взаємини у трудовому колективі. Соціально-психологічний клімат у колективі. Ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату. Групова згуртованість та її показники. Міжособистісна сумісність, її види. Групова сумісність як показник згуртованості групи. Критерії ефективності діяльності групи. Внутрішньогруповий фаворитизм та міжгрупова дискримінація.</p>	4
<p>Тема 6: Форми ділового спілкування Секрети успішного виступу. Основні етапи і тактичні прийоми ведення переговорів: Вимоги до приміщень. Обладнання столів. Розміщення учасників переговорів. Організація зустрічі делегації. Розсадження в автомобілях відповідно до протоколу. Види прийомів та їх характеристика. Організація ділових прийомів з розміщенням. Культура поведінки за столом. Правила поводження з різними стравами. Правила спілкування в електронному просторі. Ділове листування: Загальноприйняті правила ділового листування. Етикет листування.</p>	4
<p>Тема 7. Діловий етикет. Діловий протокол Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. Національні манери вітання, їх характеристика. Ділова атрибутика (Візитні картки як елемент іміджу. Візитна картка – неодмінний і важливий елемент ділового етикету, вона сприяє створенню позитивного іміджу державного службовця. Традиційний розмір і вигляд візитних карток. Види візиток. Фірмова (корпоративна) візитка. Персональна ділова візитка. Візитка для коротких зустрічей і переговорів (представницька). Особиста візитка. Бедж (бейдж). Візитна картка як необхідний атрибут дипломатичної практики. Етикет обміну візитними картками). Протокол дарування (Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Етикет отримання подарунка). Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах. Риси характеру й особливості поведінки народів західної Європи та США. Система моральних настанов та ієрархія цінностей народів Сходу. Діловий етикет в країнах Азії. Особливості спілкування з представниками ділових кіл Японії та Китаю. Квітковий етикет</p>	6
<p>Тема 8. Управління стресами. Професійно-емоційне вигорання Форми прояву стресу (поведінкові, інтелектуальні, емоційні та фізіологічні прояви стресу). Суб'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика. Об'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика. Характеристика захворювань, викликаних стресом. Способи і методи боротьби зі стресами. Напрями профілактики професійного вигорання</p>	6
<p>Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. Принципи і методи конфліктології. Функції конфліктології у суспільстві.</p>	4
<p>Тема 10: Сутність конфліктів Тактики конфліктного протистояння в міжособистісних конфліктах (тактика захоплення та утримання об'єкту конфлікту, тактика фізичного насильства,</p>	4

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 15

тактика психологічного насильства тощо).	
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту Рушійні сили конфлікту (перелік та характеристика). Передконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика. Конфліктна стадія розвитку конфлікту: особливості та характеристика. Післяконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика. Основні стратегії конфліктної поведінки. Тактики поведінки в конфлікті.	4
Тема 12. Управління конфліктами Процес діагностики конфлікту. Головна мета управління конфліктами. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях. Принципи і методи управління конфліктами. Закономірності і принципи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стилі) управління конфліктами. Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.	4
ВСЬОГО	56

7. Індивідуальні самостійні завдання

Індивідуальне завдання є обов'язковим для виконання та окрім завдання визначених до кожної теми передбачає підготовку письмової роботи (у вигляді презентації) на одну із запропонованих тем. Разом з тим здобувач освіти може запропонувати свою тему у відповідності до особистих науково-дослідних інтересів та погодити її з викладачем. Також за бажанням студент може підготувати декілька письмових робіт протягом семестру для підвищення загальної оцінки за курс.

Тематика індивідуальних завдань та презентацій:

1. Групоутворення в організації: причини, цілі, об'єкти, суб'єкти
2. Види груп і їх характеристики
3. Основні характеристики групи
4. Робоча група і команда: схожість та відмінності
5. Класифікація команд в сучасному менеджменті
6. Ухвалення рішень в групі
7. Процес комунікацій
8. Види комунікацій в організації.
9. Класифікація комунікацій
10. Невербальні комунікації
11. Бар'єри на шляху ефективних комунікацій
12. Активне слухання як засіб ефективного спілкування

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/Х/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 16

13. Природа конфлікту та його складові
14. Види конфліктів
15. Причини конфліктів
16. Дії керівника щодо аналізу конфліктних ситуацій
17. Способи розв'язання конфліктних ситуацій
18. Поняття «лідерство».
19. Теорії лідерства.
20. Типологія лідерів.
21. Відносини між лідером і підлеглими в організаційних умовах.
22. Поняття стилю керівництва.
23. Психологічні особливості стилів керівництва.
24. Психологічні типи керівників.
25. Сутність стресу
26. Види стресу
27. Ознаки та причини стресів
28. Стадії розвитку стресів
29. Професіно-емоційне вигорання. Стресостійкість
30. Стресогенні чинники.
31. Причини емоційного вигорання.
32. Причини професійного вигорання.
33. Поняття «стресостійкість».
34. Покарання і заохочення лідерства
35. Харизматичність управлінця.
36. Тімбілдинг

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

Вербальні методи (лекція, пояснення)

Наочні методи (презентація)

Дискусійний метод

Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, опрацювання психодіагностичних методик, підготовка доповідей, написання тез)

9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів: Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання; Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, вправ, кейсів; Перевірка виконання та захист індивідуальних завдань; Залік.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 17

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Процедура складання заліку визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань поточного контролю	100	100
Підсумкова семестрова оцінка	100	100

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять	80	–
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	20	–
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали):		
1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах, науково-дослідних проектах	до 10	–
2. Підготовка наукових статей	до 10	
Разом за виконання завдань поточного контролю	100	100

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/Х/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 18

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти ¹	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	20	–
Участь у дискусії	10	–
Виконання поточних тестових завдань	30	–
Виконання та захист завдань	20	–
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	80	–

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів під час навчальних занять може використовуватися 100-бальна шкала оцінювання щодо кожного окремо виду робіт. Розрахунок загальної кількості балів, які здобувач може набрати за результатами роботи під час навчальних занять протягом семестру, проводиться за формулою:

$$P_{\text{НЗ}} = \sum(P_i \times BK_i) \times K_{\text{НЗ}}, \quad (1)$$

де $P_{\text{НЗ}}$ – загальна кількість балів, набраних здобувачем за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

P_i – кількість набраних здобувачем балів за семестр за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять (за 100-бальною шкалою);

BK_i – ваговий коефіцієнт за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, яка передбачена за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання усіх видів робіт під час навчальних занять за семестр;

$K_{\text{НЗ}}$ – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що передбачена за виконання завдань під час навчальних занять за семестр, на 100 балів.

Якщо здобувач вищої освіти набрав за поточний контроль 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни набрав 60 балів або більше і бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі заліку. За складання заліку здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Семестрова оцінка з навчальної дисципліни формується за результатами підсумкового контролю.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку, якщо за виконання завдань поточного контролю набрав 50 балів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 19

або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 35–49 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми¹. Вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав від 0 до 34 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми¹.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

¹ Положення щодо вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, не поширюється на останній семестр навчання на всіх рівнях вищої освіти.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/Х/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 20

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала	100-бальна шкала
A	Зараховано	90-100
B	Зараховано	82-89
C		74-81
D	Зараховано	64-73
E		60-63
FX	Не зараховано	35-59
F	Не зараховано	0-34

11. Глосарій¹

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1.	Адаптація	Adaptation
2.	Група	Group
3.	Групові рішення	Group decisions
4.	Згуртованість	Cohesion
5.	Керівник	Head
6.	Команда	Team
7.	Комунікація	Communication
8.	Конфлікт	Conflict
9.	Лідерство	leadership
10.	Маніпулятивна поведінка	Manipulative behavior
11.	Маніпулятивний вплив	Manipulative influence
12.	Маніпулятор	Manipulator
13.	Організаційний конфлікт	Organizational conflict
14.	Особистість	Personality
15.	Професійне вигорання	Professional burnout
16.	Психологічні методи впливу	Psychological methods of influence
17.	Робоча група	Working group
18.	Синдром вигорання	Burnout syndrome
19.	Стрес	Stress
20.	Темперамент	Temperament

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 21

12. Рекомендована література

Основна література

Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. – Суми : Сумський державний університет, 2020. – 113 с.

Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник рекомендовано МОН України. – Київ; Центр учбової літератури, 2007. 344 с. Режим доступу: <https://www.culonline.com.ua/catalog/gumanitarni-nauki/etika-dilovogo-spilkuвання-navchalniy-posibnik-rekomendovano-mon-ukraini-tverda>

Дахно І.І. Ділова кар'єра. Навчальний посібник. – Київ; Центр учбової літератури, 2011. 520 с. Режим доступу: <https://www.culonline.com.ua/catalog/menedzhment/dilova-kareranavchalniy-posibnik>

Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. – Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с.

Костриця Н.М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності. Навчальний посібник. – Київ; Центр учбової літератури, 2006. 288 с. Режим доступу: <https://www.culonline.com.ua/catalog/gumanitarni-nauki/metodika-navchannya-studentiv-spilkuвання-v-upravlinskiy-diyalnosti-navch-pos-rek-mon-u-ni-tverda>

Лавриненко В.М. Психологія та етика ділового спілкування Х., 2015.

Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації: Навчально-методичний посібник. – Переяслав-Хмельницький: «Видавництво КСВ», 2018. – 267 с.

Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2007. — 359 с.

Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. – Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

Скібіцька Л.І. Конфліктологія. Навчальний посібник. – Київ; Центр учбової літератури, 2007. 382 с. Режим доступу: <https://www.culonline.com.ua/catalog/gumanitarni-nauki/konfliktologiyanaavchalniy-posibniktverda>

Управління конфліктами. Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 – менеджмент всіх форм навчання / Укл.: Мекшун Л.М. – Чернігів: ЧНТУ, 2019.- 72 с.

Філоненко М.М. Психологія спілкування. Навчальний посібник рекомендований МОН України. – Київ; Центр учбової літератури, 2008. 222 с. Режим доступу: <https://www.culonline.com.ua/catalog/gumanitarni->

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- XXX/XX.X/ВКХ- 1-2024
	Екземпляр № 1	Арк 22 / 22

науки/psikhologiya-spilkuvannya-navchalniy-posibnik-rekomendovaniy-mon-ukrainiv

Чалдіні Роберт. Психологія впливу. – Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017. 361 с.

Шевчук С.П. Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент): Навчальний посібник. – Київ; Центр учбової літератури, 2010. 184 с. Режим доступу: <https://www.culonline.com.ua/catalog/menedzhment/upravlinnya-suchasnim-ofisom-ofis-menedzhment-navchalniy-posibnik>

Допоміжна література

1. Максименко С.Д. Загальна психологія: навч.посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2018, 271 с.

2. Орбан-Лембрик Л.Е. Види психологічного впливу, 2020 // <https://cutt.ly/9MeEuPN>

3. Воронкова В.Г. Етика ділового спілкування: навч.посібн. / В.Г.Воронкова, А.Г.Беліченко, В.В.Мельник. К., 2017, 312с.

11. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Бібліотека психологічної літератури: <https://psylib.kiev.ua>

2. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського: <https://www.nbuv.gov.ua>