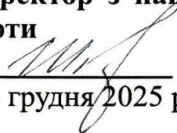


ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
“УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА”
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра психології

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчально-методичної
роботи

Ярослав ШТАНЬКО
«19» грудня 2025 р.

Конфліктологія та основи медіації

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	С Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини
Спеціальність:	С4 Психологія
Освітньо-професійна	Практична психологія
Освітній рівень:	Другий (магістерський)
Статус дисципліни:	Вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

м. Івано-Франківськ
2025

РОЗРОБНИК:

к. психол. наук, доцент

Олександра ПИТЛЮК-СМЕРЕЧИНСЬКА

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри психології

протокол № 5 від 18.12.2025

Завідувач кафедри психології

Олена ХАЛІК

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП

Олександра ПИТЛЮК-СМЕРЕЧИНСЬКА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол №5 від 19.12.2025 р.

е-mail	oleksandra.pytliuk-smerekhynska@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	Кафедра психології, ауд.316
Посилання на сайт	https://ukd.edu.ua
Сторінка курсу в СДО	https://online.ukd.edu.ua/

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни. Курс «**Конфліктологія та основи медіації**» характеризується тісними міждисциплінарними зв'язками із загальною психологією, соціальною психологією та багатьма іншими галузями психологічних наук. Вивчення даного курсу сприяє поглибленому розумінню теоретичних та практичних знань щодо психологічних особливостей ведення переговорів та вирішення конфліктних ситуацій різного рівня.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «*Конфліктологія і основи медіації в освіті дорослих*» є психологічні закономірності, умови, механізми функціонування і розвитку, техніки та інструменти розвитку конфліктологічної компетенції та медіації й використання їх у професійній діяльності.

Метою викладання навчальної дисципліни є формування та розвиток у магістрів системи психологічних компетентностей, які забезпечують здатність фахівця використовувати методи та техніки сучасної конфліктології та медіації у професійних відносинах, формування навиків побудови ефективної партнерської взаємодії у суб'єкт-суб'єктній площині. Дослідження конфліктів, пов'язаних з діяльністю фахівця певної предметної; організація системи практичної роботи з прогнозування, попередження та урегулюванню конфліктів. Підвищення рівня конфліктологічних знань в управлінському середовищі; створення системної бази емпіричних знань, що включає результати ситуативного аналізу реальних конфліктів у соціальній сфері; розробка методики і технології оцінки небезпеки виникнення конфліктів у сфері ділових стосунків. Формування вміння самостійно обирати інструменти розкриття та саморозкриття потенціалу особистостей для їх максимальної соціальної ефективності, вирішенні конфліктів та ефективного спілкування.

Основними **завданнями** вивчення навчальної дисципліни «*Конфліктологія і основи медіації*» є

- ознайомлення з теоретичними основами, поняттями, категоріями та моделями конфліктології та медіації;
- ознайомлення з об'єктом та предметом конфліктології; сутністю конфлікту та його структурою;

- розуміння закономірностей динаміки та причин конфлікту; види конфліктів у соціальному середовищі та їх особливості;
- особливості внутрішньо-особистісного, міжособистісного та міжгрупового конфліктів; психологічні особливості механізму виникнення конфліктів; теорії поведінки особистості в конфлікті;
- технології управління конфліктами; психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів в соціальному середовищі;
- розуміння оцінки місця конфліктології в системі спеціальних психологічних наук;

● **Здобувачі вищої освіти повинні знати:**

- основні підходи до визначення поняття «конфлікт», “медіація”, види та структуру конфлікту;
- психологічні моделі ведення конфлікту, чинники, що впливають на успішне вирішення конфлікту;
- поняття та зміст процесу медіації;
- особливості використання конфліктологічної компетентності в управлінській діяльності
- сучасні концепції конфліктології та медіації, копінг-стратегії поведінки в конфліктній ситуації, психологічних захистів та адаптації;
- основні психологічні механізми забезпечення медіації в процесі взаємодії;
- принципи конфліктології та медіації;
- методи і техніки розвитку конфліктологічної компетентності;
- роль психолога у формуванні культури медіації .

Здобувачі вищої освіти повинні уміти:

- використовувати технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті;
- виявляти механізм та причини педагогічних конфліктів;
- визначати етапи виникнення конфлікту з метою подальшого його розв'язання; розпізнавати внутрішньоособистісний конфлікт;
- виявляти основні етапи переговорного процесу; визначати шляхи розв'язання конфліктів в управлінні;
- використовувати отримані знання для попередження та регулювання конфліктів;

- в контексті медіації використовувати набуті знання при веденні наукових дискусій з питань конфліктології;

- в контексті медіації виявляти повагу до різноманітних національних та етнічних спільнот, співпрацювати з носіями різних історичних, політичних, релігійних, культурних, сімейних та особистісних цінностей;

- в контексті медіації створювати умови для комунікації із представниками різних верств населення.

Професійні компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни «Конфліктологія та основи медіації».

Шифр та назва компетентності	Шифр та назва програмних результатів навчання
ІК. Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері психології у процесі навчання та професійної діяльності, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог	ПРН 5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість.
ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	ПРН 9. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.
ЗК 4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.	ПРН11. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.
ЗК 6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).	ПРН12. Демонструвати здатність до наукової рефлексії, професійного саморозвитку й формування власного стилю психологічної діяльності, дотримуючись вимог етичних кодексів і чинного законодавства у сфері психології.
ЗК 8. Навички міжособистісної взаємодії.	

СК 4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.	
СК 6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.	
СК 7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.	

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	1		
Семестр	2		
Кількість кредитів ЄКТС	6		
Аудиторні навчальні заняття		денна форма	заочна форма
	лекції	30 (в годинах)	6 (в годинах)
	практичні	30 (в годинах)	6 (в годинах)
Самостійна робота	Самостійна робота	120 (в годинах)	168 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	Залік		

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Пререквізити	Постреквізити

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

Змістовий модуль I. Конфліктологічна компетентність. Техніки та інструменти конфлікту

Тема 1. Теорії механізмів виникнення конфліктів та типологія поведінки особистості в конфлікті (4 год)

Історія становлення конфліктології. Передумови конфліктологічних ідей. Сучасні теорії конфлікту. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Об'єкт і предмет конфліктології. Методологічні принципи конфліктології. Конфліктологія в системі наук. Методи вивчення конфліктів. Основні етапи наукового аналізу конфліктів. Психологічні методи в конфліктології. Математичне моделювання конфлікту. Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену. Поняття про конфлікт. Причини та функції конфлікту. Структурні елементи конфлікту. Динаміка конфлікту. Класифікація конфліктів. Механізми виникнення та засоби розв'язання конфліктів. Психологічні особливості людини, які впливають на виникнення конфліктів. Конфлікти та транзактний аналіз. Застосування теорії “соціальних ролей” для визначення причин виникнення конфліктів

Питання для самостійного вивчення. Діалектична теорія конфлікту (Р. Дарендорф). Теорія функціонального конфлікту (Л. Козер). Конфліктологічна теорія К.Томаса. Концепція насилля у інтерпретації сучасних конфліктів (Ж. Сорель, Й Гальтунг, Т.Гарра, С. Хантінгтон [5], [6], [7], [8]).

Тема 2. Типологія конфліктів та їх особливості у різних сферах соціальної взаємодії (2 год)

Моделі поведінки особистості в конфлікті та їх характеристика. Стилі конфліктної поведінки особистості в конфлікті. Типи конфліктних особистостей. Типологія конфліктів та їх особливості у різних сферах соціальної взаємодії. Поняття про внутрішньо-особистісний конфлікт. Види внутрішньо-особистісного конфлікту. Форми прояву та способи

вирішення внутрішньо-особистісного конфлікту. Поняття та особливості міжособистісного конфлікту. Класифікація міжособистісного конфлікту. Управління міжособистісними конфліктами. Поняття про групові конфлікти. Класифікація міжгрупових конфліктів. Управління міжгруповими конфліктами у різних сферах соціальної взаємодії.

Питання для самостійного вивчення. Соціальний статус як предмет соціального конфлікту. Концепція депривації як причина конфлікту. Груповий фаворитизм в системі конфліктології. Конформізм групового рішення як окремий вид поведінки у міжгрупових конфліктах. [2], [4], [8].

Тема 3. Базові моделі вирішення конфліктів (4 год)

Поняття про конфлікт в різних типах організаційних структур. Попередження та подолання конфліктів в організації. Техніки та технології управління конфліктами в організаціях різного рівня спрямування. Конфлікти у сфері управління. Конфлікти в діяльності керівника організації. Конфлікти і влада в організації. Особистісні і групові особливості протікання конфліктів. Економічні конфлікти. Конфлікти у сфері політики. Характеристика соціальних конфліктів. Конфлікти в духовній сфері суспільства. Повне і неповне вирішення конфлікту. Ситуація неповного вирішення конфлікту. Ефективне вирішення конфлікту. Наявність організаційно-правового механізму вирішення конфліктів. Соціальна активність головних учасників конфлікту; наявність досвіду конструктивного рішення конфліктів; розвиток комунікативних зв'язків; наявність ресурсів для здійснення системи компенсацій. Особливості конфліктів, в яких супротивників розділяють непримиренні протиріччя. Конфлікти по типу «дебатів». Специфічні конфлікти типу «ігор», де сторони діють в рамках одних і тих же правил. Вимоги своєчасності, оперативності та гласності в практиці вирішення конфлікту. Поняття запущеного конфлікту, його руйнівні наслідки. Негативні наслідки відсутності належної оперативності у впливі на конфліктну ситуацію. Ігнорування гласності, приховані дії з ліквідації конфлікту з боку управління. «Силова», компромісна і «інтегративна» моделі вирішення конфліктів.

Питання для самостійного вивчення. Методи вирішення конфлікту культур і духовних цінностей. Технологічні підходи легалізації конфліктів. Принцип багатоступінчастості у вирішенні конфліктів [1], [3], [5].

Тема 4. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті (2 год)

Поняття та зміст технологій ефективного спілкування в конфліктній ситуації. Технології раціональної поведінки в конфлікті. Управління стресом як прийом і засіб попередження конфліктів.

Значення цільових установок конфліктів, відсутність довірчої атмосфери, авторитету «закритість» по відношенню один до одного. Основні закони спілкування в процесі вирішення конфліктів.

Закономірності використання невербальних засобів комунікації під час вирішення конфліктних ситуацій.

Значення емоцій в процесі вирішення конфлікту. Способи управління емоційним збудженням. Технології самоконтролю емоційного стану в процесі розв'язання конфліктів: аутотренінг, соціально-психологічні тренінги, а також формування установок на конструктивну поведінку в конфлікті, візуалізація, техніка «заземлення» проекція на третій об'єкт, очищення енергетичного поля навколо себе.

Питання для самостійного вивчення. Комунікативні методики врегулювання конфліктів Дена і Бауерів. Техніка зустрічних ініціатив та зняття напруги Ч Осгуда. Консенсусні технології вирішення конфліктів [3], [4], [10].

Тема 5. Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів (2 год)

Основний зміст переговорного процесу. Особливості ведення переговорів. Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі. Технології стратегій та тактик у переговорному процесі. Використання сторонами конфлікту маніпулятивних впливів. Типологія маніпулятивних впливів типових маніпуляторів та способи протидії їм. Конфліктний медіаторинг.

Питання для самостійного вивчення. Використання інформаційних технологій в переговорному процесі. Основні психологічні підходи до підбору учасників переговорів. Відмінності між захисними і копінг-стратегіями в процесі ведення переговорів [3], [8], [10].

Тема 6. Тактика уникання конфлікту й універсальні засоби для вирішення конфлікту (2 год)

Негативні та позитивні методи регулювання конфлікту. Профілактика конфлікту як спосіб його попередження. Концепція і технології превентивних дій. Попередження конфліктів – тактичний крок сучасного менеджменту. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів. Метод антидискримінаційної гуманної політики як тактика попередження конфлікту. Превентивна дипломатія. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів. Профілактика конфліктів через стратегію управління персоналом. Управлінські методи з метою запобігання конфліктів.

Питання для самостійного вивчення. Використання збройних сил як метод превенції міждержавних конфліктів. Поняття соціального партнерства в системі конфліктологічної компетентності. Типи поведінки керівника у конфліктній ситуації. [1],[3] [7].

Змістовий модуль 2. Психологічні моделі медіації як засобу розвитку конфліктологічної компетенції

Тема 7. Поняття та правова природа медіації, принципи, види, моделі медіації (4 год)

Історичний аспект виникнення та розвитку інституту медіації. Сучасне розуміння медіаційної процедури. Дискурс наукових досліджень поняття медіації. Теоретичні підходи науковців до визначення поняття «медіація». Основні складові медіаційної процедури. Переваги та недоліки медіації, їх характеристика. Поняття принципів медіації як альтернативного способу захисту прав людини і громадянина. Характеристика видів медіації. Класифікація медіації за сферою виникнення конфліктної ситуації: сімейна медіація; медіація в адміністративних справах; медіація у галузі корпоративного управління; комерційна медіація. Фасилітаційна або класична медіація, її сутність і особливості. Оціночна медіація. Медіація з однією стороною. Превентивна медіація як спосіб досягнення домовленостей, а не вирішення конфлікту. Стимулятивна, трансформативна, нарративна, гуманістична, директивна моделі медіації та їх характеристика.

Питання для самостійного вивчення. Моделі медіації залежно від ролі медіатора. Види медіації за Жаном-Франсуа Сіксом. Самовизначення та рівність прав сторін медіації [3], [7], [10].

Тема 8. Нормативне регулювання медіації. Етика та принципи роботи медіатора (2 год)

Медіація в українському праві. Загальна характеристика і основні положення Закону України «Про медіацію». Міжнародні стандарти медіації. Офіційна медіація у супроводі конфліктних ситуацій. Неофіційні медіатори. П'ять типів медіаторів: "Третейський суддя" "Арбітр" "Посередник" "Помічник", "Спостерігач". Принципи роботи медіатора. Сфера відповідальності медіатора. Вимоги до особистості медіатора.

Питання для самостійного вивчення. Типовий закон ЮНСІТРАЛ та Європейський кодекс поведінки медіаторів). Принципи медіації нормативно закріплені в Україні [3], [7], [10].

Тема 9. Організація здійснення та загальна характеристика стадій медіації (4 год)

Загальна характеристика медіаційної процедури. Премедіація або підготовка до медіації як процес налагодження контактів зі сторонами. Етапи фази премедіації: ініціювання медіації, формування у сторін конфлікту розуміння процедури медіації, визначення запиту сторін на медіацію, збір інформації та попередня діагностика конфлікту, підготовка до медіаційних переговорів. Ознайомлення сторін спору з особливостями процедури медіації як завдання медіатора. Особливості створення атмосфери довіри. Стадії медіації. Оформлення домовленостей. Укладання та підписання медіаційної угоди. Постмедіація як факультативна стадія медіаційної процедури. Основні правила проведення медіаційної процедури. Основні техніки медіації. Методи медіації. Особливості практичного застосування медіації

Питання для самостійного вивчення. Алгоритм поведінки медіатора в процесі зниження емоційності сторін конфлікту. Принципи техніки активного слухання в медіації. Види запитань в процесі ведення медіації [3], [7], [10].

Тема 10. Особливості медіації у різних сферах соціальної взаємодії (4 год)

Медіація в управлінській діяльності освітньої сфери. Медіація в юридичній сфері. Медіація у сфері міжнародних відносин. Медіація у сфері вирішення сімейних конфліктів. Розвиток медіації у сучасному світі. Спільні риси технології медіації та відомої «Гарвардської моделі переговорів». Практика медіації за законодавством зарубіжних країн. Культурно-психологічні чинники, які перешкоджають впровадженню медіації. Сучасні медіативні процеси у світі та особливості їх впровадження в Україні. Медіація в сучасному світі та перспективи її розвитку в Україні.

Питання для самостійного вивчення. Особливості шкільної медіації. Медіація у вирішенні підліткових конфліктів. Правила проведення медіації у батьківсько-дитячих конфліктах. Медіація у вирішенні конфліктів у соціальних мережах. Використання медіації при розлученні: психологічні аспекти [3], [7], [10].

Зміст семінарських, практичних занять

Змістовий модуль I. Конфліктологічна компетентність. Техніки та інструменти конфлікту

Тема 1. Теорії механізмів виникнення конфліктів та типологія поведінки особистості в конфлікті (4 год)

Історія становлення конфліктології. Сучасні теорії конфлікту. Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі. Об'єкт і предмет конфліктології. Методологічні принципи конфліктології. Методи вивчення конфліктів. Основні етапи наукового аналізу конфліктів. Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену. Причини та функції конфлікту. Структурні елементи конфлікту. Динаміка конфлікту. Класифікація конфліктів. Механізми виникнення та засоби розв'язання конфліктів. Діалектична теорія конфлікту (Р. Дарендорф). Теорія функціонального конфлікту (Л. Козер). Конфліктологічна теорія К.Томаса. Концепція насилля у інтерпретації сучасних конфліктів (Ж. Сорель, Й Гальтунг, Т.Гарра, С. Хантінгтон).

Завдання для самостійної роботи. Підготувати коротке есе (1 стор.) «Функції конфлікту: конструктивні та деструктивні наслідки для організації».

Тема 2. Типологія конфліктів та їх особливості у різних сферах соціальної взаємодії (2 год)

Моделі поведінки особистості в конфлікті та їх характеристика. Стили конфліктної поведінки особистості в конфлікті. Типи конфліктних особистостей. Типологія конфліктів та їх особливості у різних сферах соціальної взаємодії. Поняття про внутрішньо-особистісний конфлікт. Поняття та особливості міжособистісного конфлікту. Поняття про групові конфлікти. Соціальний статус як предмет соціального конфлікту. Концепція депривації як причина конфлікту. Груповий фаворитизм в системі конфліктології. Конформізм групового рішення як окремий вид поведінки у міжгрупових конфліктах.

Завдання для самостійної роботи. Самодіагностика конфліктологічної поведінки: пройти тест Томаса-Кілманна (на визначення стратегій поведінки в конфлікті: суперництво, компроміс, пристосування, уникнення, співробітництво) результати оформити у вигляді аналітичного звіту.

Тема 3. Базові моделі вирішення конфліктів (4 год).

Поняття про конфлікт в різних типах організаційних структур. Попередження та подолання конфліктів в організації. Техніки та технології управління конфліктами в організаціях різного рівня спрямування. Конфлікти у сфері управління. Конфлікти в діяльності керівника організації. Економічні конфлікти. Конфлікти у сфері політики. Характеристика соціальних конфліктів. Конфлікти в духовній сфері суспільства. Повне і неповне вирішення конфлікту. «Силова», компромісна і «інтегративна» моделі вирішення конфліктів. Методи вирішення конфлікту культур і духовних цінностей. Технологічні підходи легалізації конфліктів. Принцип багатоступінчастості у вирішенні конфліктів. Метод Х. Корнеліуса та Ш.Фейра - картографія конфлікту

Завдання для самостійної роботи. Застосування методу картографії конфлікту (за моделлю Крістофер Мур): · Оберіть кейс конфлікту (один із варіантів): міжособистісний (між друзями, партнерами, колегами); сімейний; навчальний (між студентом і викладачем); організаційний; або змодельована вами ситуація.

Опишіть конфліктну ситуацію (1–1,5 сторінки): контекст виникнення; учасники; предмет конфлікту; стадія розвитку конфлікту.

Побудуйте карту конфлікту, визначивши: сторони конфлікту (прямі й непрямі); позиції кожної сторони (що вони заявляють); інтереси (чого вони насправді хочуть); потреби (базові психологічні потреби, що лежать в основі конфлікту); емоції; ресурси та можливі союзники; фактори, що підтримують або загострюють конфлікт.

Проаналізуйте: Які психологічні механізми залучені? Який тип конфлікту (ціннісний, рольовий, ресурсний тощо)? Які стратегії розв'язання можуть бути ефективними? Які ризики ескалації?

Запропонуйте план психологічного втручання: можливі техніки; формат роботи (медіація, індивідуальне консультування, фасилітація тощо); очікуваний результат.

Результати роботи оформіть у формі письмового звіту.

Тема 4. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті (2 год).

Поняття та зміст технологій ефективного спілкування в конфліктній ситуації. Технології раціональної поведінки в конфлікті. Управління стресом як прийом і засіб попередження конфліктів. Значення цільових установок конфліктантів. Основні закони спілкування в процесі вирішення конфліктів. Закономірності використання невербальних засобів комунікації під час вирішення конфліктних ситуацій. Значення емоцій в процесі вирішення конфлікту. Технології самоконтролю емоційного стану в процесі розв'язання конфліктів. Комунікативні методики врегулювання конфліктів Дена і Бауерів. Техніка зустрічних ініціатив та зняття напруги Ч Осгуда. Консенсусні технології вирішення конфліктів.

Завдання для самостійної роботи. Сформувати навички конструктивної комунікації у конфліктних ситуаціях, опанувати техніки активного слухання, «Я-повідомлень» та ненасильницької комунікації (підхід Маршалл Розенберг), результати оформити у вигляді аналітичного звіту.

Тема 5. Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів (2 год).

Основний зміст переговорного процесу. Особливості ведення переговорів. Моделі поведінки партнерів у переговорному процесі. Технології стратегій та тактик у переговорному процесі. Типологія маніпулятивних впливів типових маніпуляторів та способи протидії їм. Конфліктний медіаторинг. Використання інформаційних технологій в переговорному процесі. Основні психологічні підходи до підбору учасників переговорів. Відмінності між захисними і копінг-стратегіями в процесі ведення переговорів. Поняття BATNA (найкраща альтернатива переговорній угоді). Етапи переговорного процесу. Психологічні бар'єри в переговорах. Роль емоцій та когнітивних упереджень у переговорному процесі.

Завдання для самостійної роботи. Оберіть сцену переговорів із фільмів:

- *The Godfather* (сцени домовленостей між кланами)
- *Bridge of Spies* (переговори про обмін)
- *Moneyball* (переговори у спорт-бізнесі)

Проаналізуйте: тип стратегії; роль сили та статусу; психологічний тиск; мовні інструменти; альтернативи сторін; баланс раціонального й емоційного.

Висновки оформіть у вигляді письмового звіту чи презентації

Тема 6. Тактика уникання конфлікту й універсальні засоби для вирішення конфлікту (2 год)

Негативні та позитивні методи врегулювання конфлікту. Профілактика конфлікту як спосіб його попередження. Концепція і технології превентивних дій. Співробітництво як спосіб попередження конфліктів. Метод антидискримінаційної гуманної політики як тактика попередження конфлікту. Превентивна дипломатія. Профілактика конфліктів через стратегію управління персоналом. Управлінські методи з метою запобігання конфліктів. Використання збройних сил як метод превенції міждержавних конфліктів. Поняття соціального партнерства в системі конфліктологічної компетентності. Типи поведінки керівника у конфліктній ситуації.

Завдання для самостійної роботи. Провести самоаналіз особистісної поведінки у попередженні конфліктів. Протягом 5–7 днів

фіксуйте 3–5 ситуацій, у яких виникала потенційна конфліктна напруга (у навчанні, роботі, сім'ї або серед друзів). Для кожної ситуації запишіть:

- контекст та учасники;
- що могло стати джерелом конфлікту;
- ваші почуття та емоції;
- аналіз поведінкових та комунікативних реакцій;
- наслідок — чи вдалося попередити конфлікт.

Для кожної ситуації проаналізуйте вашу поведінку:

- визначте, які стратегії попередження конфлікту ви використовували (активне слухання, роз'яснення, компроміс, управління емоціями, перенаправлення теми, гумор тощо);
- проаналізуйте, що спрацювало, а що ні;
- складіть коротку карту поведінки: ранні сигнали — ваша реакція — результат.

Рефлексія. Дайте відповіді на запитання. Який у вас типовий стиль попередження конфліктів? Які особисті ресурси (терпіння, емпатія, комунікативні навички) допомагають уникати конфліктів? Які моменти слід покращити — що зазвичай провокує ескалацію? Як ви могли б діяти інакше, щоб підвищити ефективність профілактики конфліктів? Які психологічні прийоми варто розвивати для попередження конфліктів у майбутньому?

Змістовий модуль 2. Психологічні моделі медіації як засобу розвитку конфліктологічної компетенції

Тема 7. Поняття та правова природа медіації, принципи, види, моделі медіації (4 год)

Історичний аспект виникнення та розвитку інституту медіації. Сучасне розуміння медіаційної процедури. Дискурс наукових досліджень поняття медіації. Теоретичні підходи науковців до визначення поняття «медіація». Основні складові медіаційної процедури. Переваги та недоліки медіації, їх характеристика. Поняття принципів медіації як альтернативного способу захисту прав людини і громадянина. Характеристика видів медіації. Класифікація медіації за сферою виникнення конфліктної ситуації: сімейна медіація; медіація в адміністративних справах; медіація у галузі корпоративного управління; комерційна медіація. Фасилітаційна або класична медіація, її сутність і особливості. Оціночна медіація. Медіація з однією стороною. Превентивна

медіація як спосіб досягнення домовленостей, а не вирішення конфлікту. Стимулятивна, трансформативна, наративна, гуманістична, директивна моделі медіації та їх характеристика. Моделі медіації залежно від ролі медіатора. Види медіації за Жаном-Франсуа Сіксом. Самовизначення та рівність прав сторін медіації

Завдання для самостійної роботи. Оберіть реальну або змодельовану конфліктну ситуацію (міжособистісну, організаційну, навчальну). Складіть план медіації, в якому

- *опишіть сторони конфлікту та їхні позиції; оцініть інтереси та потреби;*
- *очікувані труднощі та емоційні бар'єри;*
- *порядок етапів медіації та техніки, які будуть застосовані;*
- *прогнозовані результати.*

Оформіть у вигляді письмового звіту (1 ст.)

Тема 8. Нормативне регулювання медіації. Етика та принципи роботи медіатора (2 год)

Загальна характеристика і основні положення Закону України «Про медіацію». Міжнародні стандарти медіації. Офіційна медіація у супроводі конфліктних ситуацій. Неофіційні медіатори. Принципи роботи медіатора. Сфера відповідальності медіатора. Вимоги до особистості медіатора. Типовий закон ЮНСІТРАЛ та Європейський кодекс поведінки медіаторів). Принципи медіації нормативно закріплені в Україні.

Завдання для самостійної роботи. Здійснити порівняльну характеристику законів про медіацію: Закон України «Про медіацію»; Directive 2008/52/EC; Uniform Mediation Act. Визначити, чи передбачено в законодавстві вимоги до психологічної компетентності медіатора. Проаналізувати, як регулюється: конфіденційність; нейтральність; професійна відповідальність. Результати аналізу оформити у порівняльній таблиці. У висновку зазначити у якій системі психолог має більше професійної автономії в процесі медіації.

Тема 9. Організація здійснення та загальна характеристика стадій медіації (4 год)

Загальна характеристика медіаційної процедури. Премедіація або підготовка до медіації як процес налагодження контактів зі сторонами.

Етапи фази премедіації. Стадії медіації. Оформлення домовленостей. Укладання та підписання медіаційної угоди. Постмедіація як факультативна стадія медіаційної процедури. Основні правила проведення медіаційної процедури. Основні техніки медіації. Методи медіації. Особливості практичного застосування медіації. Алгоритм поведінки медіатора в процесі зниження емоційності сторін конфлікту. Принципи техніки активного слухання в медіації. Види запитань в процесі ведення медіації.

Завдання для самостійної роботи. 1. Створіть покроковий алгоритм роботи психолога на кожній стадії медіації: формулювання відкритих запитань; техніки роботи з емоціями (запропонуйте 2-3 техніки); способи зниження агресії; прийоми підсумовування. Оформити у вигляді структурованої схеми.

Порівняйте: класичну фасилітативну модель; трансформативну модель; наративну модель медіації. Проаналізуйте: чи відрізняється кількість стадій; яка роль психолога на кожному етапі; як змінюється фокус роботи (позиції чи відносини). Оформити у вигляді порівняльної таблиці.

Тема 10. Особливості медіації у різних сферах соціальної взаємодії (4 год)

Медіація в управлінській діяльності освітньої сфери. Медіація в юридичній сфері. Медіація у сфері міжнародних відносин. Медіація у сфері вирішення сімейних конфліктів. Розвиток медіації у сучасному світі. Спільні риси технології медіації та відомої «Гарвардської моделі переговорів». Практика медіації за законодавством зарубіжних країн. Культурно-психологічні чинники, які перешкоджають впровадженню медіації. Сучасні медіативні процеси у світі та особливості їх впровадження в Україні. Медіація в сучасному світі та перспективи її розвитку в Україні. Особливості шкільної медіації. Медіація у вирішенні підліткових конфліктів. Правила проведення медіації у батьківсько-дитячих конфліктах. Медіація у вирішенні конфліктів у соціальних мережах. Використання медіації при розлученні: психологічні аспекти.

Завдання для самостійної роботи. Розробіть структурну схему медіації до запропонованих кейсів.

Кейс 1. Медіація у сфері управління (організаційний конфлікт)

У приватній компанії між керівником відділу маркетингу та його заступницею виник тривалий конфлікт. Керівник вважає, що заступниця порушує субординацію та підриває його авторитет перед командою. Заступниця стверджує, що керівник ігнорує її професійні пропозиції, приймає авторитарні рішення та створює психологічно напружену атмосферу. Через конфлікт: знизилася ефективність роботи відділу; співробітники поділилися на «табори»; керівництво компанії запропонувало сторонам пройти медіацію.

Визначити:

- *тип конфлікту (рольовий, статусний, ціннісний, комунікативний тощо);*
- *стадію розвитку конфлікту.*

Розробити план проведення медіації:

- *підготовчий етап;*
- *вступна сесія;*
- *виявлення позицій та інтересів;*
- *робота з емоціями;*
- *пошук рішень;*
- *укладення домовленостей.*

Сформулювати:

- *5 відкритих запитань для кожної сторони;*
- *техніки зниження напруги;*
- *можливі ризики для нейтральності медіатора.*

Висновки:

*які управлінські наслідки може мати угода;
що буде, якщо медіація не відбудеться.*

Кейс 2. Сімейна медіація

Подружжя перебуває у процесі розлучення. Вони мають 8-річну дитину. Мати наполягає, що дитина повинна проживати з нею, аргументуючи це емоційною близькістю. Батько вважає, що мати маніпулює дитиною і обмежує його участь у вихованні. Між сторонами:

високий рівень емоційної напруги; взаємні звинувачення; спроби втягнути дитину в конфлікт. Суд запропонував сторонам звернутися до медіатора.

Проаналізувати:

- *психологічний стан сторін;*
- *можливі ризики для дитини;*
- *стадію конфлікту.*

Розробити структуру медіаційного процесу:

- *як забезпечити безпечний простір;*
- *як працювати з агресією;*
- *як перевести фокус з позицій («з ким житиме дитина») на інтереси («найкращі умови для розвитку дитини»).*

Визначити:

- *межі компетентності психолога-медіатора;*
- *коли медіація є недоцільною (наприклад, за наявності насильства).*

Скласти приклад формулювання пунктів медіаційної угоди.

Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни

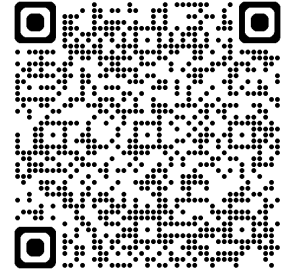
«Конфліктологія та основи медіації»

Найменування видів робіт	Розподіл годин	
	денна форма	заочна форма
Самостійна робота, год, у т.ч.:	120	168
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	30	10
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	30	10
Підготовка до поточного контролю	12	12
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	48	136

ПОЛІТИКА КУРСУ

1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



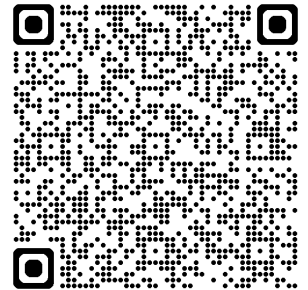
2) щодо оскарження результатів контрольних заходів

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



3) щодо відпрацювання пропущених занять

Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥ 35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



4) щодо дотримання академічної доброчесності

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



5) щодо використання штучного інтелекту

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в



освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#). “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання. Ознайомитись з відповідним документом можна за [посиланням](#).



Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти

Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти визначаються «Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



№ п/п	Перелік онлайн-курсів	Перелік тем, які можуть бути перераховані (за умови наявності сертифіката на ім'я та _____ прізвище студента/студентки)
1.	Платформа Prometheus Діалог та медіація: Шлях до порозуміння https://prometheus.org.ua/prometheus-fr ee/mediacia-dialog/	Тема 3. Базові моделі вирішення конфліктів Тема 7. Поняття та правова природа медіації, принципи, види, моделі медіації

2.	Платформа Coursera Успішні переговори: основні стратегії і навички https://www.coursera.org/learn/negotiating-skills (сертифікат безкоштовно за умови написання мотиваційного листа і отримання підтвердження)	Тема 5. Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів
----	---	---

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця в галузі психології.

Програмний результат навчання	Метод навчання	Метод оцінювання
ПРН 5. Обирати та застосовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) психологічного дослідження та технології психологічної допомоги	мозковий штурм, бесіда-діалог, дискусія	усний контроль, самооцінювання, оцінювання в міні-групах
ПРН9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання (зокрема, щодо	кейс-метод, мозковий штурм, бесіда-діалог	усний контроль, самооцінювання

організації заходів раннього вручення).		
ПРН11. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.	дискусія, кейс-метод, бесіда, мозковий штурм	оцінювання в міні-групах, поточний контроль
ПРН12. Складати та реалізовувати програму психопрофілактичних та просвітницьких дій, заходів психологічної допомоги у формі лекцій, бесід, круглих столів, ігор, тренінгів, тощо, відповідно до вимог замовника.	проблемно-пошуковий метод, дискусія, кейс-метод	самооцінювання, оцінювання в міні-групах

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	Аудиторна робота	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	Залік	40	25	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів», яке розміщено на сайті університету в розділі «Публічна інформація»: <https://ukd.edu.ua/node/1149>

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали - “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять.

Критерії оцінювання відповіді на практичному занятті:

Кількість балів	Характеристика
5 балів	Здобувач в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов’язкову та додаткову літературу. Ініціативне та творче ставлення до виконання різних типів завдань. Правильно виконує усі завдання. Здобувач освіти володіє всіма необхідними практичними навичками.
4 бали	В більшій мірі володіє навчальним матеріалом, але може допускати незначні помилки під час усних виступів та письмових відповідей, використовує лише обов’язкову літературу, недостатньо аргументує думку, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань не повною мірою, допускаючи при цьому окремі неточності. Здобувач володіє більшістю необхідних практичних навичок.
3 бали	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, з помилками (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Здобувач володіє менш як половиною необхідних практичних навичок.

2 бали	Поверхнево володіє навчальним матеріалом та не взмозі його викласти, пояснити, не розуміє змісту значної частини теоретичних питань та практичних завдань, засвоєно лише деякі поняття з теми. Здобувач володіє лише деякими практичними навичками.
0 балів	Не володіє навчальним матеріалом, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

Критерії оцінювання самостійної роботи:

<i>Кількість балів</i>	<i>Опис критерію</i>
<i>5 балів</i>	Завдання виконано повністю, з високим рівнем якості, демонструє глибоке розуміння матеріалу. Робота характеризується творчим підходом, глибоким аналізом і застосуванням теоретичних знань на практиці. Усі аспекти завдання розкрито, а результати роботи є обґрунтованими. У практичних завданнях використано правильні методи аналізу та прийнято оптимальні рішення. Структура й оформлення роботи відповідають усім вимогам, робота вирізняється чіткістю та логічністю.
<i>4 бали</i>	Завдання виконано якісно та з дотриманням основних вимог. Робота демонструє достатній рівень розуміння матеріалу, наявність високого рівня розвитку навичок аналізу, синтезу, узагальнення. Теоретичні знання застосовано правильно, залучено відповідний інструментарій для виконання завдань. У практичних завданнях результати здебільшого коректні, хоча можуть бути незначні недоліки в деталях, таких як неповний аналіз окремих аспектів. Робота структурована й логічно оформлена, а висновки відповідають поставленим цілям. Оформлення відповідає вимогам, незначні недоліки не впливають на якість. Результати роботи можуть бути використані на практиці, але окремі аспекти потребують доопрацювання.
<i>3 бали</i>	Завдання виконано з дотриманням основних вимог, однак воно демонструє середній рівень розуміння матеріалу студентом. У роботі використано обмежену кількість теоретичних джерел, або вони застосовані некоректно. Для практичних завдань результати мають загальну відповідність

	вимогам, проте присутні недоліки в деталях, таких як неповне розкриття задачі чи наявність окремих помилок. Студент демонструє здатність виконувати завдання, але без достатньої глибини та критичного осмислення. Наявні недоліки в структурі роботи або застосуванні методів. Частково дотримано вимоги до оформлення, але є логічні неточності. Результати роботи мають обмежене практичне значення, можливі помилки в їх застосуванні.
2 бали	Завдання виконано частково або невідповідно до поставлених вимог. Результати роботи демонструють низький рівень розуміння теми та відсутність самостійності у виконанні. При виконанні завдання спостерігається мінімальне залучення теоретичних знань, не використано за необхідності належний інструментарій. У практичних типах завдань допущено серйозні помилки, які призводять до викривлення суті роботи. Порушено вимоги до оформлення або структури, а також спостерігаються грубі помилки в обґрунтуванні рішень чи результатів. Робота хаотично структурована, не дотримано вимог до оформлення, а результати є некоректними або непридатними для практичного застосування.
0 балів	Завдання не виконано або виконано повністю неправильно

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перескладання. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 бали і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру.

Підсумковий контроль знань у формі заліку проводиться у вигляді комп'ютерного тестування. За результатами підсумкового контролю (залік) студент може отримати 40 балів.

Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не склали залік і повинні йти на перескладання.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Шкала оцінювання знань за ЄКТС:

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
Національна диференційована шкала		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F

Студенти, які не з'явилися на залік без поважних причин, вважаються такими, що отримали незадовільну оцінку.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література:

1. Ващенко І. В. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2023. 248 с.
2. Корольчук М. С., Корольчук В. В. Психологія стресостійкості та розв'язання конфліктів : монографія. Київ : Вид-во КНТЕУ, 2021. 356 с.
3. Пірен М. І. Етнопсихологічна конфліктологія : підручник. 2-ге вид., доповн. Київ : Каравела, 2020. 340 с.
4. Психологія конфліктів та технології їх вирішення : курс лекцій / уклад. О. В. Кузнецова. Дніпро : ДДУВС, 2021. 192 с.
5. Розенберг М. Ненасильницьке спілкування: мова життя. Київ : Terra Incognita, 2020. 256 с. (*Базова праця про емпатичну медіацію та вихід з конфліктів*).
6. Свидрук І. І., Миронов Ю. Б. Психологія управління та конфліктологія : навч. посібник. Львів : Вид-во ЛТЕУ, 2022. 232 с.
7. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник. Київ : Видавничий дім «Кондор», 2023. 240 с.
8. Теорія та практика медіації: психологічний вимір : колект. монографія / за заг. ред. Н. В. Паніної. Одеса : Гельветика, 2022. 412 с.
9. Чухрій І. В. Психологічні особливості медіації в професійній діяльності психолога. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки. 2022. Вип. 18 (63). С. 45–54.

Додаткова література:

10. Герасіна Л. М., Требін М. П. Конфліктологія: загальна та юридична : підручник. Харків : Право, 2021. 312 с.
11. Gottman J., Gottman J. S. Fight Right: How Successful Couples Turn Conflict into Connection. New York : Harmony Books, 2024. 352 p.
12. Шайгородський Ю. Ж. Психологія конфлікту в умовах суспільної трансформації. *Психологічний часопис*. 2023. № 9 (4). С. 112–125.

13. Shigeoka S. Seek: How Curiosity Can Transform Your Life and Change the World. London : Pan Macmillan, 2023. 304 p.

Електронні інформаційні ресурси

1. <https://scholar.google.com.ua/>
2. <https://www.coursera.org/>
3. <https://www.mentalhealth.org.uk/>
4. <https://www.mentalhealthfirstaid.org/>