

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
МЕНЕДЖМЕНТУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ІФННІМ ЗУНУ

 **Галина ЛЯХОВИЧ**

“31” серпня 2026 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з ЦПР ЗУНУ

 **Віктор ОСТРОВЕРХОВ**

“31” серпня 2026 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни

«Управління конфліктами та медіація»

ступінь вищої освіти – бакалавр

галузь знань – D Бізнес, адміністрування та право

спеціальність – D3 Менеджмент

освітньо-професійна програма – «Менеджмент»

кафедра міжнародної економіки, маркетингу і менеджменту

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	СРС (год.)	Разом (год.)	Екзамен (сем.)	Залік (сем.)
Денна	2	4	32	16	3	99	150	-	4
Заочна	2	4	8	4	—	138	150	-	4

Івано-Франківськ – ІФННІМ, 2026

Робочу програму склала
к.е.н., доцент кафедри міжнародної економіки, маркетингу і менеджменту
ІФННІМ, Лілія СТЕФАНИШИН

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародної економіки,
маркетингу і менеджменту ІФННІМ, протокол № 1 від 27.08.2026 р.

Завідувач кафедри, д.е.н., професор _____ Ірина БІЛЕЦЬКА

Гарант освітньої програми
к.е.н., доцент

_____ Володимир КОРОЛЬ

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

“ Управління конфліктами та медіація ”

1. Опис дисципліни “ Управління конфліктами та медіація ”

Дисципліна – «Управління конфліктами та медіація»	Галузь, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS: – 5	галузь знань D Бізнес, адміністрування та право	Статус дисципліни вибіркова Мова навчання - українська
Кількість залікових модулів – 2	спеціальність D3 Менеджмент	Рік підготовки: Денна – 2 Заочна – 2 Семестр: Денна – 4 Заочна – 4
Кількість змістових модулів – 1	освітньо-професійна програма - «Менеджмент»	Лекції: Денна – 32 год. Заочна – 8 год. Практичні заняття: Денна – 16 год. Заочна – 4 год.
Загальна кількість годин – 150	ступінь вищої освіти – бакалавр	Самостійна робота: Денна – 99 год. Заочна – 138 год. Індивідуальна робота: Денна – 3 год.
Тижневих годин: – 4; з них аудиторних: 4		Види підсумкового контролю: Денна – залік (4 сем.) Заочна – залік (4 сем.)

2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ “ Управління конфліктами та медіація ”

1.Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Медіація є важливим інструментом врегулювання конфліктів, який здебільшого базується на принципах співпраці, емпатії та активного слухання.

Головні цілі цієї дисципліни включають: надання студентам теоретичних знань щодо концепцій, моделей та принципів медіації; розвиток практичних навичок медіатора, включаючи ефективне спілкування, слухання та побудову діалогу; вивчення етичних та правових аспектів медіації; ознайомлення з різноманітними сценаріями та вправами для практичного застосування медіаційних технік; підготовка студентів до ролі медіатора в різних контекстах, включаючи професійну та особисту сфери.

Загальна мета дисципліни полягає в тому, щоб студенти могли розвинути навички медіації, які будуть корисними як в їхній професійній діяльності, так і в їхньому повсякденному житті, сприяючи побудові мирних та конструктивних відносин.

Предмет навчальної дисципліни: конфлікти, основні шляхи врегулювання конфліктів, медіація як ефективний інструмент врегулювання конфліктів, основні техніки медіації.

Після вивчення дисципліни студенти будуть мати такі знання і вміння
(результати навчання)

Знання: джерел виникнення , структури та видів конфлікту; природи виникнення та поняття медіації; сутності та функцій медіації; основні принципи медіації: нейтралітет, автономія сторін, довіра, конфіденційність; різні моделі та підходи до медіації: трансформативна медіація, евристична медіація, наративна медіація; техніки та стратегії медіації: активне слухання, постановку питань, резюмування; етичні та правові аспекти медіації; роль медіатора та його основні обов'язки у процесі медіації;

Уміння: аналізувати причини виникнення соціальних конфліктів; здійснювати критичний аналіз причин виникнення конфлікту та способів їх вирішення; критично оцінювати дії учасників конфлікту; реалізувати різноманітні сценарії та вправи для застосування медіаційних методів у реальних ситуаціях; ефективно використовувати медіаційні техніки для вирішення конфліктів у різних сферах життя та діяльності;

2. Програма навчальної дисципліни «Управління конфліктами та медіація».

Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні аспекти конфлікту.

Тема 1. . Конфлікт як соціально-управлінське явище: види, структура та діагностика..

Основні питання: Поняття конфлікту: Визначення терміну "конфлікт". Основні елементи конфлікту. Причини виникнення конфліктів. Види конфліктів: Міжособистісні конфлікти. Міжгрупові конфлікти. Міжнаціональні конфлікти. Внутрішні конфлікти особистості. Структура конфлікту. Основні етапи конфліктного процесу. Роль учасників конфлікту. Фактори, що впливають на розвиток конфлікту. Динаміка конфлікту. Етапи ескалації конфлікту. Можливі шляхи розв'язання конфлікту. Послідовність подій у конфліктній ситуації. Особливості конфліктів в груповому середовищі. Роль лідера в управлінні груповими конфліктами. Ефективні стратегії розв'язання групових конфліктів.

Тема 2. Стратегії поведінки учасників конфлікту та альтернативні механізми його врегулювання.

Основні питання: Стратегії поведінки в конфлікті. Альтернативні способи вирішення конфліктів: Переговори: Відкритий та діалогічний процес, спрямований на досягнення взаємовигідного угоди. Медіація: Участь третьої нейтральної сторони (медіатора) у сприянні учасникам конфлікту у досягненні домовленості. Арбітраж: Вирішення спору за допомогою третьої сторони (арбітра), яка встановлює остаточне рішення.

Компроміс: Знаходження рішення, яке влаштовує усіх учасників конфлікту, зазвичай шляхом взаємних уступок. Ефективність та вибір стратегій: Контекстуальний аналіз: Врахування особливостей ситуації та учасників конфлікту для визначення найбільш ефективних стратегій. Рефлексія: Оцінка результатів вибору стратегій та пошук нових підходів у разі потреби.

Тема 3. Медіація як альтернативний механізм врегулювання конфліктів

Основні питання: Сутність медіації. Визначення та основні характеристики медіації як альтернативного способу вирішення конфліктів. Роль медіатора та його функції у процесі медіації. Основні принципи та цінності, на яких ґрунтується медіаційний процес. Функції медіації: Відновлення комунікації між учасниками конфлікту. Сприяння пошуку взаємовигідних рішень. Підтримка сторін у вирішенні спірних питань та конфліктних ситуацій. Забезпечення конфіденційності та нейтральності у процесі врегулювання конфлікту. Основні види медіації: Трансформативна медіація: Спрямована на відновлення взаєморозуміння та відновлення відносин між сторонами конфлікту. Оцінювальна медіація: Зосереджена на пошуку об'єктивного рішення шляхом аналізу фактів та доказів.

Тема 4. Принципи, ціннісні засади та моделі медіації

Основні питання: Добровільність: Участь у медіаційному процесі є добровільною для всіх сторін конфлікту. Немає примусу або примусового рішення. Нейтралітет: Медіатор повинен залишатися нейтральним і безпристрасним. Конфіденційність. Автономія сторін. Фокус на майбутнє: медіація спрямована на пошук конструктивних рішень та узгодження домовленостей, що задовольняють обидві сторони, замість фокусу на минулому та винагородах. Трансформативна модель медіації. Опис основних принципів та характеристик моделі. Фокус на відновленні взаєморозуміння та відносин між сторонами конфлікту. Зосередження на перетворенні взаємодій та сприянні особистісному зростанню учасників. Оцінювальна модель медіації: опис основних принципів та характеристик моделі. Використання аналізу фактів та доказів для прийняття об'єктивного рішення. Фасилітаційна модель медіації. Наративна модель медіації.

Змістовий модуль 2. Медіаційні техніки

Тема 5. Процес медіації: етапи, процедури та стратегії

Основні питання: Поняття процедури медіації, основні етапи медіації. Премедіація. Роль премедіації у ефективному результаті медіації. Поняття медіабельності конфліктів. Підготовча стадія. Роль вступного слова медіатора. Зосередження на уважному та сприйнятливому слуханні учасників конфлікту. Етап збору інформації та визначення ключових тем для переговорів. Підтримка емоційного клімату. Створення сприятливої атмосфери, де сторони відчуються комфортно висловлювати свої емоції та думки. Сприяння розвитку навичок саморегуляції та управління конфліктними ситуаціями.

Тема 6. Оцінювання процесу та результатів медіації.

Основні питання: Етап роботи з інтересами та потребами. Виявлення ключових питань та інтересів, що стоять за вимогами та позиціями сторін. Етап пошуку варіантів рішень. Підтримка сторін у прийнятті відповідальності за вирішення своїх проблем та конфліктів. Розробка плану дій: спільне формування конкретного плану дій для вирішення конфлікту та досягнення поставлених цілей. Використання креативних методів та технік для генерування нових ідей та можливих рішень. Етап оцінки варіантів рішень. Сприяння розширенню можливостей вирішення конфлікту шляхом розвитку альтернативних варіантів. Етап оформлення домовленостей.

Тема 7 Професійні компетентності медіатора

Основні питання: Компетентності медіатора. Комунікаційні навички. Здатність ефективно слухати та виявляти емпатію. Вміння висловлювати свої думки та ідеї чітко та зрозуміло.

Здатність виявляти повагу та безпристрасність у взаємодії зі сторонами конфлікту. Конфліктологічні компетентності. Рефлексивні компетентності. Процедурні компетентності. Правові компетентності.

Здатність аналізувати складні ситуації та виявляти головні проблеми конфлікту.

Вміння визначати стратегії та техніки медіації, що найбільш відповідають потребам сторін. Емоційний інтелект. Конфіденційність та неупередженість медіатора.

Тема 8. Комунікативні техніки медіації: активне слухання та невербальна комунікація.

Основні питання: Активне слухання. Моделювання. Обмін почуттями. Компромісні домовленості. Формулювання запитань. Вміння ставити запитання, які стимулюють обговорення проблем та сприяють виявленню потреб сторін. Рефреймінг. Здатність переформулювати висловлення сторін таким чином, щоб вони могли побачити проблему з іншого ракурсу. Узагальнення. Використання узагальнень, щоб зробити зв'язок між різними аспектами конфлікту та допомогти сторонам побачити загальний зміст.

Перефразування. Ставлення запитань, що стимулюють уточнення деталей та розширення інформації. Резюмування. Коротке підведення підсумків після обговорення, щоб підкреслити ключові моменти та переходити до наступного етапу.

Невербальна комунікація. Емпатія. Використання невербальних знаків, таких як зітхання, погляд, жести, для вираження співчуття та розуміння. Нейтральність.

СРС: Забезпечення нейтральності для підтримки довіри до процесу медіації.

Тема 9. Сфери та особливості практичного застосування медіації.

Основні питання: Сімейна медіація. Особливості процедури проведення сімейної медіації. Участь неповнолітніх у процедурі медіації. Сфера застосування та можливості бізнес медіації. Особливості проведення медіації у комерційних спорах. Моделі та техніки медіації в освіті. Служби примирення у вирішенні конфліктів. Українська модель медіації в освіті. Особливості медіації у вирішенні трудових спорів. Фази медіації у вирішенні трудових спорів.

4. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ ДИСЦИПЛІНИ

«Управління конфліктами та медіація»

(денна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин				
	Лекції	Практичні заняття	СРС	ІРС	Контрольні заходи
Змістовний модуль 1. Теоретико-методологічні аспекти конфлікту					
Тема 1. Конфлікт як соціально-управлінське явище: види, структура та діагностика.	4	2	10	1	Поточне опитування, тести, практичні завдання
Тема 2. Стратегії поведінки учасників конфлікту та альтернативні механізми його врегулювання	4		10		
Тема 3. Медіація як альтернативний механізм врегулювання конфліктів	2		10		
Тема 4. Принципи, ціннісні засади та моделі медіації	2		10		
Змістовний модуль 2. Медіаційні техніки					
Тема 5. Процес медіації: етапи, процедури та стратегії	4	2	12	2	Поточне опитування, тести, практичні завдання
Тема 6. Оцінювання процесу та результатів медіації.	4	2	10		
Тема 7 Професійні компетентності медіатора	4	2	12		
Тема 8. Комунікативні техніки медіації: активне слухання та невербальна комунікація.	4	2	12		
Тема 9. Сфери та особливості практичного застосування медіації.	4	2	10		
Разом	32	16	99	3	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
Змістовний модуль 1. Теоретико-методологічні аспекти конфлікту			
Тема 1. Конфлікт як соціально-управлінське явище: види, структура та діагностика.	2	2	15
Тема 2. Стратегії поведінки учасників конфлікту та альтернативні механізми його врегулювання			15
Тема 3. Медіація як альтернативний механізм врегулювання конфліктів	2		16
Тема 4. Принципи, ціннісні засади та моделі медіації			15
Змістовний модуль 2. Медіаційні техніки			
Тема 5. Процес медіації: етапи, процедури та стратегії	2	2	15
Тема 6. Оцінювання процесу та результатів медіації.			15
Тема 7 Професійні компетентності медіатора			16
Тема 8. Комунікативні техніки медіації: активне слухання та невербальна комунікація.	2		15
Тема 9. Сфери та особливості практичного застосування медіації.	2		16
Разом	8	4	138

5. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичне заняття 1. Конфлікт як соціально-управлінське явище: види, структура та діагностика.

Мета: засвоєння базових категорій, необхідних для вивчення конфліктів, їх видів, структури та механізмів діагностики.

У результаті формується система знань щодо дослідження конфліктів, взаємозв'язків між різними поняттями, а також відбувається усвідомлення принципів діагностики конфліктів у суспільстві.

Питання для обговорення:

1. Що таке конфлікт та які його основні ознаки?
2. Які основні види конфліктів виділяють у сучасній науці?
3. Які елементи формують структуру конфлікту?
4. Які причини та фактори виникнення конфліктів?
5. У чому полягає сутність діагностики конфлікту?
6. Які методи можна використовувати для діагностики конфліктних ситуацій?
7. Яке значення має своєчасне виявлення конфлікту для його подальшого врегулювання?

Літературні джерела: [1-3, 5]

Практичне заняття 2. Стратегії поведінки учасників конфлікту та альтернативні механізми його врегулювання.

Мета: оцінка стратегій і тактик поведінки в конфлікті та альтернативні способи вирішення конфліктів.

У результаті семінарського заняття формуються уявлення про основні стратегії і тактики поведінки в конфлікті та альтернативні способи вирішення конфліктів.

Питання для обговорення:

1. Які основні стратегії поведінки учасників конфлікту?
2. У яких ситуаціях доцільно застосовувати різні стратегії поведінки?
3. Які чинники впливають на вибір стратегії поведінки в конфлікті?
4. Що розуміють під альтернативними механізмами врегулювання конфліктів?
5. Які переваги та обмеження мають різні способи врегулювання конфліктів?
6. Яку роль відіграють переговори у врегулюванні конфліктів?
7. Як запобігати ескалації конфлікту?

Літературні джерела: [2, 3]

Практичне заняття 3. Медіація як альтернативний механізм врегулювання конфліктів.

Мета: формування комплексних знань щодо розуміння медіації як одного з найефективніших способів врегулювання конфліктів.

У результаті студенти мають можливість виокремити і проаналізувати сутність, функції, основні види медіації.

Питання для обговорення:

1. Що таке медіація та яке її призначення?
2. Чим медіація відрізняється від інших способів врегулювання конфліктів?
3. Які основні функції медіації?
4. Які переваги та обмеження медіації?
5. Яка роль медіатора у процесі врегулювання конфлікту?
6. Які умови необхідні для проведення медіації?
7. У яких ситуаціях застосування медіації є доцільним?

Літературні джерела: [2,5]

Практичне заняття 4. Принципи, ціннісні засади та моделі медіації.

Мета: вивчення основних принципів, цінностей та моделей медіації.

У результаті студенти можуть сформулювати та охарактеризувати основні принципи медіації: конфіденційність, добровільність, нейтральність, рівність сторін, проаналізувати основні цінності медіації та порівняти основні моделі медіації.

Питання для обговорення:

1. Які основні принципи медіації?
2. У чому полягає значення добровільності та конфіденційності медіації?
3. Яку роль відіграє нейтральність та неупередженість медіатора?
4. Які цінності лежать в основі медіації?
5. Які основні моделі медіації застосовуються у практиці?
6. У чому полягають особливості різних моделей медіації?
7. Від чого залежить вибір моделі медіації?

Літературні джерела: [3, 4]

Практичне заняття 5. Оцінювання процесу етапів, процедур та стратегій та результатів медіації.

Мета: визначення основних етапів процедури медіації, практичне відпрацювання основних навичок, використовуючи запропонований кейс.

У результаті семінарського заняття студенти засвоюють основні етапи медіації, працюють з запропонованими кейсами.

Питання для обговорення:

1. Які завдання вирішуються на кожному етапі медіації?
2. Які стратегії може застосовувати медіатор у процесі роботи?
3. Як визначаються інтереси та потреби сторін конфлікту?
4. Які фактори можуть ускладнювати процес медіації?
5. Що розуміють під ефективністю медіації?
6. За якими критеріями можна оцінювати результативність медіації?
7. Як оцінити ефективність окремих етапів медіаційного процесу?
8. Які фактори впливають на результативність медіації?
9. Яке значення має зворотний зв'язок від учасників медіації?

Літературні джерела: [1, 3, 5]

Практичне заняття 6. Професійні компетентності медіатора.

Мета: вивчення і характеристика основних груп компетентностей медіатора: конфліктологічні, комунікаційні, рефлексивні, правові, процедурні, практичне відпрацювання основних навичок, використовуючи запропонований кейс.

У результаті семінарського заняття студенти сформулюють знання щодо основних груп компетентностей медіатора: конфліктологічні, комунікаційні, рефлексивні, правові, процедурні, реалізують практичне відпрацювання основних навичок, використовуючи запропонований кейс

Питання для обговорення:

1. Які професійні компетентності необхідні медіатору?
2. Які комунікативні навички є важливими для медіатора?
3. Яке значення мають емоційний інтелект та самоконтроль у діяльності медіатора?
4. Які вимоги висуваються до професійної етики медіатора?
5. Як медіатор має забезпечувати неупередженість у роботі зі сторонами?
6. Яку роль відіграють аналітичні та переговорні навички медіатора?
7. Як здійснюється професійний розвиток компетентностей медіатора?

Літературні джерела: [4]

Практичне заняття 7. Комунікативні техніки медіації. Сфери та особливості практичного застосування медіації.

Мета: пояснення особливостей застосування основних технік медіації: активного слухання і невербальної комунікації, практичне відпрацювання основних навичок, використовуючи запропонований кейс.

У результаті семінарського заняття студенти розуміють особливостей застосування основних технік медіації: активного слухання і невербальної комунікації, реалізують практичне відпрацювання основних навичок, використовуючи запропонований кейс.

Питання для обговорення:

1. У чому полягає сутність активного слухання?
2. Яке значення мають уточнення, перефразування та резюмування?
3. Як невербальна комунікація впливає на перебіг медіації?
4. Як медіатор може використовувати невербальну комунікацію для підтримання конструктивного діалогу?
5. Які комунікативні бар'єри можуть виникати під час медіації?
6. Яку роль може відігравати медіація у врегулюванні комерційних спорів?
7. Які особливості медіації у сфері публічного управління?
8. Які перспективи розвитку медіації в сучасному суспільстві?

Літературні джерела: [4, 5]

6 САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ.

Організація самостійної роботи студентів вимагає особливої уваги, тому, що частина питань, кожної теми виноситься на самостійне вивчення студентами. Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених кафедрою для вивчення навчальної дисципліни. Методичні матеріали передбачають можливість проведення самоконтролю (питання, тестування) з боку студента. Самостійна робота над засвоєнням дисципліни може виконуватися у читальних залах університету, навчальних кабінетах та комп'ютерних лабораторіях, в домашніх умовах. Кафедра забезпечує консультації з окремих найскладніших тем курсу. Викладачі кафедри здійснюють також поточний і підсумковий контроль та аналізують результати самостійної роботи студента.

Навчальний матеріал, передбачений для засвоєння під час самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд з навчальними матеріалом, який опрацьовується на навчальних заняттях.

Завдання для самостійної роботи з дисципліни «Антикризове управління» є формою наскрізних практичних завдань, виконання яких потребує засвоєння змісту конкретних тем з дисципліни та отримання навичок використання набутих знань шляхом проведення певних розрахункових завдань.

Такі завдання з дисципліни виконується самостійно кожним студентом (за обраним типом організації) і охоплює усі основні теми дисципліни. Виконання самостійної є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту. Самостійна робота оцінюється за 100-бальною шкалою і складає 15% підсумкового балу з дисципліни.

Виконання самостійного завдання проводиться під керівництвом викладача в поза аудиторний час за окремим графіком з урахуванням потреб і можливостей студентів і передбачає активну і творчу його діяльність з оволодіння матеріалом та набуття умінь самостійного мислення і самоконтролю.

Метою самостійної роботи є самостійне вивчення частини програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань слухачів з дисципліни та розвиток навичок самостійної роботи. Самостійна робота є

завершальною теоретичної та практичної роботи з дисципліни та виконується на основі знань, умінь і навичок, отриманих у процесі лекційних та практичних занять і охоплює зміст навчальної дисципліни загалом.

Варіанти самостійних завдань з дисципліни «Управління конфліктами та медіація»

Самостійна робота студентів виконується у формі аналітичного есе

Академічне есе має чітку структуру: вступ, основна частина, висновки. Характеристики академічного есе включають в себе індивідуальний підхід, критичне мислення (основна мета - висловлювати власні думки, підкріплюючи їх переконливими аргументами), точність, ясність, глибокий аналіз та логічне викладення ідей. Академічне есе повинно спиратись на основні теоретичні підходи та наукові концепції. Обов'язковим є посилання на джерела.

Тематика академічних есе.

1. Визначте поняття та сутність конфліктів.
2. Проаналізуйте причини виникнення конфліктів.
3. Охарактеризуйте типологію та структуру конфліктів.
4. Опишіть види та функції конфліктів.
5. Проаналізуйте динаміку та методи діагностики конфлікту.
6. Визначте і опишіть основні стратегії поведінки в конфлікті.
7. Дайте характеристику особливостям поведінки під час конфлікту.
8. Охарактеризуйте медіацію як спосіб врегулювання конфліктів, назвіть її недоліки і переваги.
9. Проаналізуйте переваги медіації (переговорів) з точки зору трикутника вирішення конфліктів «сила – влада – інтерес».
10. Проаналізуйте основні принципи медіації.
11. Визначте основні етапи процедури медіації.
12. Охарактеризуйте види та моделі медіації.
13. Опишіть функції та стратегії медіації у професійній діяльності.
14. Розкрийте сутність принципу відповідальності сторін у медіації.
15. Охарактеризуйте основні компетентності медіатора.
16. Розкрийте сутність трансформативної моделі медіації.
17. Охарактеризуйте позиції, інтереси, потреби, як основні складові медіаційного процесу.
18. Визначте сутність рефлексивної та процедурної компетентностей медіатора.
19. Опишіть сутність принципів конфіденційності та неупередженості у процесі медіації.
20. Охарактеризуйте основні техніки медіації.
21. Визначте сутність активного слухання.
22. Проаналізуйте роль невербальної комунікації у медіації.
23. Визначте основні функції медіатора у процесі врегулювання конфлікту.
24. Розкрийте сутність поняття «медіабельності» конфліктів.

7. Політика оцінювання та визнання результатів навчання

Політика щодо дедлайнів і перескладання: для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції інституту за наявності поважних причин.

Політика щодо академічної доброчесності: використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів заборонено.

Політика щодо відвідування: за об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу. В такому разі оцінювання студентів відбувається також в он-лайн формі на платформі Moodle.

Політика щодо визнання результатів навчання

Відповідно до «Положення про визнання в Західноукраїнському національному університеті результатів попереднього навчання» (https://www.wunu.edu.ua/pdf/pologenya/Polozhennya_ruzult_poper_navch.pdf)

здобувачам вищої освіти може бути зараховано результати навчання (неформальної / інформальної освіти, академічної мобільності тощо) на підставі документів, що їх підтверджують (сертифікати, довідки, документи про підвищення кваліфікації тощо). Рішення про зарахування здобувачу результатів (певного освітнього компонента в цілому, або ж окремого виду навчальної роботи за таким освітнім компонентом) приймає вповноважена Комісія з визнання результатів навчання за процедурою, визначеною вищезазначеним положенням.

Здобувачі вищої освіти можуть проходити навчання в межах формальної і неформальної освіти, академічної мобільності, професійного розвитку та інших форм освітньої діяльності, зокрема з використанням вітчизняних і міжнародних освітніх онлайн-платформ, таких як Prometheus, EdEra, Coursera, edX, які забезпечують можливість проходження освітніх курсів, програм і навчальних модулів із видачею відповідних документів, що підтверджують результати навчання.

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни « Управління конфліктами та медіація » використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- оцінювання результатів самостійної роботи;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів самостійної роботи;
- методи дискусійного характеру (диспути, дискусії);
- модульна робота;
- екзамен

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни « Управління конфліктами та медіація » визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Для заліку

Модуль 1		Модуль 2
40%	40%	20%
Поточне оцінювання	Модульний контроль 1	Самостійна робота
Середнє арифметичне від отриманих оцінок під час практичних занять по темах 1-9 не рідше одного разу на 2 практичні заняття	Контрольна робота (теми 1-9)	Оцінка за виконання есе

Оцінка за поточне оцінювання визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час занять (кожен здобувач має бути оцінений кожного практичного заняття). Пропуски практичних занять обов'язково відпрацьовуються в години консультацій, в іншому випадку вони вважаються оцінкою «0». Для здобувачів, які навчаються за індивідуальним графіком, поточне оцінювання проводиться під час консультацій та шляхом виконання завдань в системі Moodle.

Критерії оцінювання усної відповіді під час поточного оцінювання:

90–100 балів (відмінно) – володіє теоретичною частиною в повному обсязі, ілюструє відповідь різноманітними прикладами; дає вичерпно точні та ясні відповіді без будь-яких навідних питань; викладає матеріал без помилок і неточностей;

75–89 балів (добре) - володіє теоретичною частиною в цілому, відповіді на питання викладає правильно, послідовно та систематично, але вони не є вичерпними, хоча на додаткові питання здобувачів вищої освіти відповідає без помилок, відчувачи складнощі лише у найважчих випадках;

65–74 балів (задовільно) – володіє теоретичною частиною, проте допускає програмні помилки, спроможний вирішувати видозмінені (спрощені) завдання за допомогою навідних питань, але на прямо поставлені запитання відповідає правильно але з паузами чи неточностями;;

60-64 балів (задовільно) – не в повному обсязі володіє теоретичною частиною відчувачи складнощі у простих випадках; не спроможний самостійно систематично викласти відповідь, але на прямо поставлені запитання загалом відповідає неповністю з помилками;

1–59 балів (незадовільно) – не орієнтується у програмному матеріалі, не відповідає на питання теоретичного і практичного характеру.

Критерії оцінювання практичних навичок (письмова відповідь) під час поточного оцінювання:

90–100 балів (відмінно) - завдання виконані повністю, застосовано відповідний алгоритм, заповнені всі супровідні документи, проведені усі необхідні розрахунки, здійснена реєстрація у відповідних журналах обліку, здійснено документальне оформлення господарських операцій;

75–89 балів (добре) - завдання виконані повністю, допущені незначні помилки при розрахунках або оформленні результатів;

65–74 балів (задовільно) - завдання виконані частково, посередньо, не завжди чітко сформульоване з недоліками, допущені помилки при розрахунках та оформленні результатів;

60-64 балів (задовільно) – завдання виконані не повністю, з недоліками, допущені помилки при розрахунках та оформленні результатів, застосовано неправильний алгоритм вирішення;

1–59 балів (незадовільно) - завдання не виконано або зовсім не відповідає темі.

Критерії оцінювання самостійної роботи:

90–100 балів (відмінно) зміст самостійної роботи повністю відповідає встановленим вимогам, завдання виконано повністю, ураховано всі вимоги; демонструється глибоке розуміння матеріалу, робота самостійна, містить авторські судження, приклади, власні висновки, використано різноманітні джерела (підручники, наукові статті, сучасні ресурси); оформлено посилання, робота повністю відповідає вимогам оформлення; грамотне, чітке, стилістично правильне мовлення.;

75–89 балів (добре) - зміст самостійної роботи в основному відповідає встановленим вимогам, завдання в цілому виконано, але є незначні неточності, є спроби власного аналізу, проте переважає відтворення джерел, джерела використані, але їх кількість/якість обмежена, незначні порушення вимог оформлення або мови ;

65–74 балів (задовільно) - поставлені завдання виконані на достатньому рівні, завдання виконано частково; тему розкрито, проаналізовано фактичний матеріал , відчувається поверхове знання теми, робота здебільшого репродуктивна, без особистого внеску, Використано мінімум джерел, посилання оформлені з помилками, джерела використані, але їх кількість/якість обмежена, незначні порушення вимог оформлення або мови;

60-64 балів (задовільно) – поставлені завдання виконані на недостатньому рівні, тему не розкрито, поверхово проаналізовано фактичний матеріал, студент не володіє аналітико-синтетичними вміннями й навичками, не знає сучасних досягнень науки з теми дослідження, є суттєві недоліки в оформленні та мовленні ;

1–59 балів (незадовільно) - завдання практично не виконані; відсутні авторські напрацювання; грубі помилки у вирішенні завдань роботи, що свідчать про низький рівень опанування навчального матеріалу; студент не виявляє творчого підходу до виконання завдань.

Критерії оцінювання модульної роботи:

Завдання складається із:

тестів: 10 тестів, за правильну відповідь на кожен із яких студент може отримати 2 бали, що в підсумку дає максимально 20 балів; 2 бали – на тест надано правильну відповідь.

задач (практичних завдань): 2 задачі, за розв'язання кожної із яких студент може отримати від 0 до 30 балів, що в підсумку дає максимально 60 балів;

15–30 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв'язує практичне завдання і інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

5–14 балів – у достатньому обсязі володіє навчальним матеріалом, правильно розв'язує практичне завдання, але на додаткові контрольні запитання відсутня повна відповідь, допускає несуттєві неточності та фрагментарно (без аргументації) інтерпретує отримані результати, демонструє самостійність виконання.

1–4 балів – не в повному обсязі володіє матеріалом, фрагментарно розв'язує практичне завдання, допускає суттєві неточності, поверхнево його викладає, недостатньо розкриває зміст поставлених питань.

теоретичного (проблемного) питання: 1 теоретичне питання, за відповідь на яке студент може отримати від 0 до 40 балів.

20–40 балів – у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, всебічно, самостійно та аргументовано його викладає під час відповіді, глибоко та всебічно розкриває зміст завдання.

1–19 балів – в цілому володіє навчальним матеріалом, але не в повному обсязі, фрагментарно (без аргументації та обґрунтування) його викладає, недостатньо розкриває зміст завдання, допускаючи при цьому суттєві неточності, відповіді на запитання нечіткі.

Критерії оцінювання заліку:

Під час проведення заліків навчальні досягнення студентів оцінюються за двобальною шкалою: зараховано, незараховано.

Оцінка «зараховано» (60-100 балів) ставиться студентові, який виявив знання основного навчального матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання і майбутньої роботи за фахом, здатний виконувати завдання, передбачені програмою, ознайомлений з основною рекомендованою літературою; при виконанні завдань припускається помилок, але демонструє спроможність їх усувати.

Оцінка «незараховано» (1-59 балів) ставиться студентові, який допускає принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань, не може продовжити навчання чи розпочати професійну діяльність без додаткових занять з відповідної дисципліни.

Шкала оцінювання:

За шкалою університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добро)
75–84		C (добре)
65–74	задовільно	D (задовільно)
60–64		E (достатньо)
35–59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1–34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

9. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1	Базове програмне забезпечення: ОС Windows. Стандартне програмне забезпечення базових інформаційних технологій: MS Office (Word, Excel, PowerPoint). Телекомунікаційне програмне забезпечення (Internet Explorer, Google Chrome, Viber тощо).	1-9
2	Комунікаційна навчальна платформа (Moodle) для організації дистанційного навчання (за необхідності).	1-9
3	Комунікаційне програмне забезпечення Zoom для проведення занять в режимі on-line (за необхідності).	1-9
4	Електронний варіант лекцій	1-9

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Конфліктологія : навчальний посібник / Г.В. Гребеньков, І.І. Ковальова, Ю.М. Красноносів, В.С. Ромадікіна, А.О. Смоктій, О.В. Тимченко ; за редакцією Г. В. Гребенькова ; Міністерство внутрішніх справ України, Донецький юридичний інститут Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е. О. Дідоренка. - Львів : Видавництво "Магнолія 2006", 2019. - 228 с.
https://opac.kpi.ua/F/V5DTTEBVGPGGBXPEC7CMR8BXNPEY8EJUMS7GJR78CDPY2SLGFD-01124?func=full-set-set&set_number=009207&set_entry=000004&format=999

2. Конфліктологія та медіація : навчальний посібник / укладач В.І. Дорош ; за загальною редакцією В.І. Дороша ; Міністерство освіти і науки України, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. - Львів ; Видавництво "Новий Світ-2000", 2021. Чернівці : - 248с.
https://opac.kpi.ua/F/V5DTTEBVGPGGBXPEC7CMR8BXNPEY8EJUMS7GJR78CDPY2SLGFD-00802?func=full-set-set&set_number=009202&set_entry=000002&format=037

3. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія / Н.А. Мазаракі ; - Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2020. - 275 с.
https://opac.kpi.ua/F/Y6KDI3ARBSLSK11QH5SX52JG1ALPPCFF62G8CP45B2PF67ITG7-20116?func=full-set-set&set_number=000786&set_entry=000004&format=037

4. Медіація як альтернативний спосіб вирішення спорів: вітчизняний та зарубіжний досвід : монографія / В.Б. Бачук, Т.В. Водоп'ян, В.Д. Гвоздецький, В.І. Гришко [та 18 інших] ; за загальною редакцією В.І. Цимбалюк ; Міністерство освіти і науки України. - Львів ; Рівне : Видавництво "Новий Світ-2000", 2021. - 171 с.
https://opac.kpi.ua/F/Y6KDI3ARBSLSK11QH5SX52JG1ALPPCFF62G8CP45B2PF67ITG7-19427?func=full-set-set&set_number=000786&set_entry=000001&format=037

5. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / М. В. Цюрупа. - Київ : Кондор, 2020. - 192 с.
https://opac.kpi.ua/F/V5DTTEBVGPGGBXPEC7CMR8BXNPEY8EJUMS7GJR78CDPY2SLGFD-01556?func=full-set-set&set_number=009208&set_entry=000009&format=037

Допоміжна література:

1. Гриб А. М., Михайлов О. М. Становлення та розвиток інституту примирення на українських землях (IX ст. — 1917 р.): монографія. Одеса : Фенікс, 2019. 202 с.

2. Базове дослідження із застосування правосуддя перехідного періоду в Україні: монографія / за заг. ред. А. П. Буценка, М. М. Гнатовського. – К.: «РУМЕС», 2019. – 592 с.

3. Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння» [редактори-укладачі: А. Гусєв, К.Гусєва, Г. Похмелкіна. За заг. ред. І. Терещенко] - К.: ВАІТЕ, 2020. - 340 с.: іл. – Англ., рос., укр. <https://www.osce.org/files/f/documents/3/6/448168.pdf>

4. Ледерак Дж. П. Розбудова миру: стале примирення в розділених суспільствах. Пер. з англ. Д. Каратєєва та Л. Лозової. - К.: Дух і літера, 2020. - 256 с.

5. Бобровник С. В. Компроміс і конфлікт у праві: антропологокомунікативний підхід до аналізу : монографія. Київ : Юридична думка, 2021. 383 с.

6. Веремчук А. М. Конфлікти у спілкуванні та шляхи їх розв'язання. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка Національної АПН України. Проблеми загальної та педагогічної психології. 2022. Т. 24. ч. 6. С. 67–74.

7. Герасіна Л. М., Требін М. П., Воднік В. Д. та ін. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : Право, 2022. 128 с.

8. Джеллінген Д. Запобігання насильству / Пер. з англ. В. В. Штенгелев. Київ : Сфера, 2024. 168 с.

9. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2021. 456 с.

10. Nora Doherty та Marcelas Guyler. The Essential Guide to Workplace Mediation and Conflict Resolution: Rebuilding Working Relationships.

"https://books.google.com.ua/books?id=DPMgUNyO6iMC&pg=PR5&hl=ru&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false Roger Schwarz. The Skilled Facilitator: A Comprehensive Resource for Consultants, Facilitators, Managers, Trainers, and Coaches. January 2002 DOI:10.1002/9781119176572

https://www.researchgate.net/publication/285421640_The_Skilled_Facilitator_A_Comprehensive_Resource_for_Consultants_Facilitators_Managers_Trainers_and_Coaches