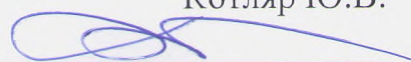


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Чорноморський національний університет імені Петра Могили
Навчально-науковий інститут публічного управління та адміністрування
Кафедра публічного управління та адміністрування

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

Котляр Ю.В.



“31” серпня 2023 року

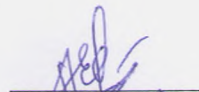
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Психологія та медіація в управлінні

Галузь знань 28. Публічне управління та адміністрування

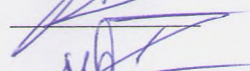
Спеціальність 281. Публічне управління та адміністрування

Розробник

Євтушенко О.Н.

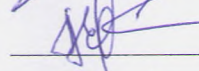


Ромазанов Р.Р.



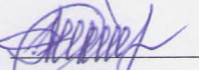
Завідувач кафедри розробника

Євтушенко О.Н.



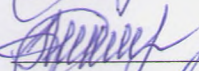
Завідувач кафедри спеціальності

Штиршов О.М.



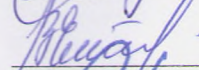
Гарант освітньої програми

Штиршов О.М.



Директор ННПУА

Ємельянов В.М.



Начальник НМВ

Шкірчак С.І.



1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показника	Характеристика дисципліни
Найменування дисципліни	Психологія та медіація в управлінні
Галузь знань	28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Спеціалізація (якщо є)	
Освітня програма	Адміністративний менеджмент
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	Нормативна
Курс навчання	4
Навчальний рік	2023/2024
Номер(и) семестрів (триместрів):	Денна форма (437)
	4
Загальна кількість кредитів ЄКТС/годин	кредити / годин 3/90
Структура курсу:	
лекції	15
семінарські заняття (практичні, лабораторні, півгрупові)	30
годин самостійної роботи студентів	45
Відсоток аудиторного навантаження	50%
Мова викладання	українська
Форма проміжного контролю (якщо є)	
Форма підсумкового контролю	іспит

2. Мета, завдання та результати вивчення дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Психології та медіації управління» є засвоєння й набуття базових знань та формування вмінь стосовно психологічних особливостей медіації в управлінні, ознайомлення студентів із специфікою виникнення і розвитку конфліктів в організаціях, технологіями управління конфліктами і ведення переговорів в організаціях, сформувати у них такі якості і властивості, знання, вміння і навички, які дозволяють виконувати відповідні задачі діяльності.

Завдання:

- вивчення теоретичних основ дисципліни «Психології та медіації управління»;
- засвоєння студентами основних теоретичних понять і положень даного курсу;
- формування у них вмінь і навичок практичної роботи з конфліктами, оволодіння технологіями проведення переговорів;
- визначення засобів оптимального впливу на працівників для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі;
- набуття практичних навичок у вирішенні конфліктів та вмінь контролювати конфліктну ситуацію, а також вмінь позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати;
- набуття умінь, методів вирішення завдань діагностування і прогнозування конфліктів і конфліктних ситуацій;
- оволодіння навичками попередження складних і проблемних ситуацій в напрямі їх ескалації у конфлікти.

Передумови вивчення дисципліни:

Предмет має логічний зв'язок з іншими навчальними дисциплінами: «Психологія», «Інформаційна політика», «Правові засади публічної служби» тощо. У процесі навчання студенти отримують необхідні знання під час лекційних занять та семінарських занять. Також велике значення в процесі вивчення та закріплення знань має самостійна робота студентів. Усі види занять розроблені відповідно до кредитно-модульної системи організації навчального процесу.

Очікувані результати навчання:

В результаті вивчення дисципліни студент *має знати:*

- теоретичні поняття і положення психології та медіації управління;
- психологічні чинники, умови та закономірності виникнення та перебігу конфліктів в організаціях;
- психологічні визначення та характеристики різних видів та форм конфліктів;
- методи прогнозування конфліктів;
- фази виникнення, ескалації та динаміки конфліктів;
- основні складові конфліктів та засоби їх визначення;
- особистісні передумови та схильності особистості до ескалації конфліктів;
- засоби регуляції та профілактики конфліктів;
- конфліктогени спілкування та їх роль у виникненні та прогнозуванні конфліктогенності особистості;
- психотехнології вирішення конфліктів;
- стратегії і тактики врегулювання конфліктів.

має вміти:

- орієнтуватися в науковій літературі з проблем психології та медіації управління;
- проводити психологічні та соціально-психологічні дослідження проблем психології та медіації управління;
- проводити психологічну експертизу конфліктних ситуацій в організаціях і прогнозувати їх розвиток;
- володіти технологіями діагностики, попередження, профілактики, розв'язання та врегулювання різних видів конфліктів в організаціях;

- вміти організувати переговорний процес, узгоджувати цілі та інтереси учасників переговорів, визначати особливості психологічного впливу учасників переговорного процесу один на одного;
- виявляти бар'єри та ознаки маніпуляції в переговорному процесі;
- здатність презентувати результати дослідження в усній та письмовій формах;
- вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності;
- проводити тренінги для вироблення відповідних навичок і вмінь (з персоналом державної установи).

Загальні компетентності (ЗК)

Шифр компетентності	Загальні компетентності
ЗК 04	Здатність бути критичним і самокритичним.
ЗК 06	Здатність до міжособистісної взаємодії

Фахові компетентності спеціальності (ФК)

Шифр компетентності	Фахові компетентності спеціальності (ФК)
ФК 01	Здатність проводити моніторинг та діагностику проблем на різних рівнях адміністративного управління, інтерпретувати отримані результати та формувати управлінські рішення

Програмні результати навчання (ПРН)

ПРН10.	Уміти відшукувати та узагальнювати інформацію, робити висновки і формулювати рекомендації в межах своєї компетенції.
ПРН12.	Уміти налагодити ефективну комунікацію між суспільством та органами державної влади, на засадах етики та культури спілкування.
ПРН18.	Демонструвати навички обґрунтування власного твердження щодо дієвих способів, методів, публічного адміністрування в умовах неповної інформації на засадах академічної доброчесності..

3. Програма навчальної дисципліни

	Теми	Лекції	Практичні (семінарські, лабораторні, півгрупові)	Самостійна робота
Змістовий модуль 1. Теоретичні засади психології та медіації управління				
1	Предмет та напрями психології управління	2	2	3
2	Особистість медіатора, її структура та шляхи формування	2	2	3
3	Медіація – альтернативний спосіб вирішення конфліктів	2	2	3
Змістовний модуль 2. Медіація, як один із ефективних альтернативних способів вирішення конфліктів в управлінні.				
4	Технології і техніки медіації вирішення конфліктів (спорів) в управлінні.	2	2	3
5	Сучасна психологічна парадигма медіації в управлінні.		2	3
6	Медіація як вид діяльності з оптимізації врегулювання конфліктів.		2	3
7	Психологічна компетентність (майстерність) медіатора та її особливості в процесі управління.		2	3
Змістовий модуль 3. Технології ведення медіаційної процедури				
8	Медіаційна процедура, як структура проходження послідовних стадій.	2	2	3
9	Принципи медіації, технології та умови застосування.		2	3
10	Нормативне-правове регулювання медіації		2	3
11	Особливості медіації в окремих сферах суспільних відносин		2	3
12	Зарубіжний досвід медіації	2	2	3
13	Сучасні тенденції впровадження медіації в Україні	2	2	3
14	Медіація як спосіб врегулювання конфліктів (спорів) в управлінні		2	3
15	Презентація (одна з тем самостійної роботи)	1	2	3
	Всього за курсом	15	30	45

4. Зміст навчальної дисципліни

4.1. План лекцій

№	Тема заняття / план
1.	Тема. Предмет та напрями психології управління (2 год.) 1. Зміст понять «управління», «влада», «психологія управління». 2. Предмет, об'єкт та завдання психології управління. 3. Проблеми сучасного етапу психології управління
2.	Тема. Особистість медіатора, її структура та шляхи формування (2 год.) 1. Поняття про особистість. Співвідношення понять «людина», «індивід», «особистість», «індивідуальність». 2. Прояв індивідуальності медіатора а в темпераменті, здібностях, характері, якостях пізнавальних процесів, стилі діяльності. 3. Структура особистості менеджера-медіатора. Активність особистості менеджера та її спрямованість.
3.	Тема. Медіація – альтернативний спосіб вирішення конфліктів (2 год.) 1. Поняття та природа медіації. 2. Медіатор як професія. 3. Медіація – спосіб захисту власних інтересів. Переваги медіації. 4. Переваги медіації перед судовим вирішенням спорів.
4.	Тема. Технології і техніки медіації вирішення конфліктів (спорів) в управлінні (2 год.) 1. Конкретні техніки медіаторського процесу. 2. Моделі діяльності третьої сторони у врегулюванні конфліктів. 3. Роль медіатора в результатах конфлікту. 4. Напрями діяльності психолога з конфліктуючими.
5	Тема. Медіаційна процедура, як структура проходження послідовних стадій (2 год.) 1. Загальна характеристика медіаційної процедури 2. Премедіація - самостійний етап підготовки до медіації 3. Стадії медіації: підготовча, збір інформації та визначення тем для обговорення, пошук та оцінка варіантів рішення, оформлення домовленостей, постмедіація
6	Тема. Зарубіжний досвід медіації (2 год.). 1. Міжнародні стандарти медіації 2. Європейські стандарти медіації
7	Тема. Сучасні тенденції впровадження медіації в Україні (1 год.). 1. Медіація в українському праві 2. Основні концепції розвитку інституту медіації 3. Напрями розвитку медіації в Україні: практичний та теоретичний 4. Сфери застосування медіації.

4.2. План практичних (семінарських, лабораторних) занять

№	Тема заняття / план
1	<p>Тема 1. Предмет та напрями психології управління (2 год.).</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття соціального управління. Управління як система. 2. Суб'єкт і об'єкт управління. Управлінські стосунки як предмет науки управління. 3. Визначення психології управління. 4. Предмет, об'єкт та завдання психології управління. <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте місце психології управління в системі наукового знання. 2. Проаналізуйте основні підходи до визначення предмета психології управління. <p>Практичні завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура психології управління (схема)..
2	<p>Тема 2. Особистість медіатора, її структура та шляхи формування (2 год.)</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття про особистість. Співвідношення понять «людина», «індивід», «особистість», «індивідуальність». 2. Прояв індивідуальності медіатора а в темпераменті, здібностях, характері, якостях пізнавальних процесів, стилі діяльності. 3. Структура особистості менеджера-медіатора. Активність особистості менеджера та її спрямованість. <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте процес зародження ідей психології управління в надрах філософії та соціології. 2. Проаналізуйте формування психологічних знань про управління в теорії управління. <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проаналізуйте теорії особистості і розкрийте особливості їх використання в управлінській практиці. 2. Охарактеризуйте основні ролі керівника в організації.
3	<p>Тема 3. Медіація – альтернативний спосіб вирішення конфліктів (2 год.)</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та природа медіації. 2. Медіатор як професія. 3. Мета медіації. Головні передумови медіації. 4. Медіація – спосіб захисту власних інтересів. Переваги медіації. 5. Медіація як альтернативний процес врегулювання спорів. 6. Переваги медіації перед судовим вирішенням спорів. <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назвіть основні ознаки методу техніки медіації 2. Основні характерні риси медіації. 3. Побудуйте схему моделі медіації, залежно від ролі медіатора в процедурі медіації. <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Складові елементи медіації 2. Охарактеризуйте принципи медіації
4	<p>Тема 4. Технології і техніки медіації вирішення конфліктів (спорів) в управлінні (2 год.)</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте конкретні техніки медіаторського процесу. Надайте рекомендації щодо їх застосування. 2. Особливості і характер діяльності третьої сторони. Визначте ефективність

	<p>медіаторства.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Моделі діяльності третьої сторони у врегулюванні конфліктів. 4. Визначте роль медіатора в результатах конфлікту. 5. Напрями діяльності психолога з конфліктуєчими. <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Керівник організації, як посередник. 2. Етичні принципи організації посередницької діяльності психолога. <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологічні особливості медіації у європейських країнах. 2. Психологічні вимоги до суб'єктів медіації в управлінні.
5	<p>Тема 5. Сучасна психологічна парадигма медіації в управлінні (2 год.).</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Медіація як процес, інструмент і результат вирішення конфліктів. 2. Структурні складові, етапи організації та проведення медіації. 3. Роль особистості медіатора у врегулюванні конфлікту. 4. Критерії ефективності результату проведення медіації. 5. Принципи та критерії медіації в управлінні. 6. Методи психологічного впливу медіатора на процес врегулювання ділових конфліктів. <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Розвиток сучасної психологічної парадигми медіації. 2. Психологічні вимоги до особистості медіатора та організації процесу медіації. 3. Структура та динаміка етапів організації медіації. 4. Скласти 4 тести за темою. 5. Провести психодіагностику якостей медіатора. <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно – правова база проведення медіації згідно законодавства України. 2. Специфіка організації процесу медіації під час врегулювання конфліктів в управлінні.
6	<p>Тема. 6. Медіація як вид діяльності з оптимізації врегулювання конфліктів (2 год.)</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процес медіації: суть, структура, складові, критерії. 2. Принципи та цілі медіації: неупередженість, конфіденційність, до іка здійснення медіації. 3. Динаміка та етапи здійснення медіації. 4. Медіація як процес стимулювання до здійснення врегулювання ділових конфліктів. <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Провести психодіагностику власної об'єктивності та толерантності. 2. Скласти 4 тести до теми. <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Динаміка понять: конфлікт, медіація, медіатор, вирішення конфлікту. 2. Методи розвитку психологічної компетенції менеджера як медіатора в процесі врегулювання ділових конфліктів. 3. Проблеми медіації в процесі врегулювання конфліктів в управлінні.
7	<p>Тема 7. Психологічна компетентність (майстерність) медіатора та її особливості в процесі управління (2 год.).</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Медіатор як професія 2. Компетентності медіатора (комунікативна, процедурна, рефлексивна, правова) 3. Критерії психологічної компетентності медіатора. 4. Комплекс психологічних знань, умінь, навичок медіатора, що впливає на

	<p>ефективне виконання взятих зобов'язань.</p> <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Класифікація методів розвитку психологічної компетентності медіатора. 2. Скласти 4 тести до теми. <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль менеджера як медіатора в процесі врегулювання ділових конфліктів. 2. Психологічні методи медіації в процесі врегулювання ділових конфліктів. 3. Взаємозв'язок медіації та соціальної відповідальності працівників публічного управління
8	<p>Тема 8. Медіаційна процедура, як структура проходження послідовних стадій (2 год.).</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Загальна характеристика медіаційної процедури 2. Премедіація - самостійний етап підготовки до медіації 3. Стадії медіації: <ul style="list-style-type: none"> – підготовча, – збір інформації та визначення тем для обговорення, – пошук та оцінка варіантів рішення, – оформлення домовленостей, – постмедіація <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура угоди про проведення медіації, що укладає медіатор зі сторонами конфлікту під час фази премедіації. 2. Скласти 4 тести за темою. <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Підготовка до медіаційних переговорів
9	<p>Тема 9. Принципи медіації, технології та умови застосування (2 год.).</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні принципи медіації: добровільність; нейтральність; безсторонність; конфіденційність; незалежність. 2. Психологічні технології впливу медіатора. 3. Техніки рефлексивного втручання медіатора, спрямовані на встановлення і підтримання контакту з учасниками конфлікту. 4. Техніки контекстуального втручання медіатора, спрямовані на формування сприятливого клімату переговорів. 5. Техніки незалежного втручання медіатора, що забезпечують процес прийняття рішень і аналізу варіантів. <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Умови застосування медіації в процесі управління. 2. Навести приклади типових конфліктів в процесі управління. 3. Проаналізувати оптимальні моделі врегулювання поширених конфліктів в процесі управління та можливості медіації. 4. Дослідити індивідуальний стиль вирішення конфліктів. 5. Класифікація психологічних технологій медіації та цілі їх застосування в процесі управління. <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Головні функції медіатора та правила конструктивного спілкування під час процесу медіації. 2. Принципи медіації в процесі управління. 3. Психологічні методи попередження конфліктів в процесі управління.

10.	<p>Тема 10. Нормативно-праве регулювання медіації (2 год.)</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Медіація в українському праві. 2. Етичні засади медіації 3. Саморегулювання в медіаторській спільноті <p>Завдання: Переваги медіації перед, судовим вирішенням спору.</p> <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Медіація, як один із ефективних альтернативних способів вирішення конфліктів 2. Суб'єкти і механізми регулювання діяльності медіаторів.
11.	<p>Тема 11. Особливості медіації в окремих сферах суспільних відносин (2 год.)</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сімейна медіація – гнучкий механізм вирішення різноманітних сімейних конфліктів. 2. Проведення сімейної медіації. 3. Бізнес-медіація. Особливості проведення бізнес-медіації. 4. Медіація в трудових відносинах 5. Медіація в адміністративно-правових відносинах 6. Медіація як форма відновного правосуддя <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Причини сімейних конфліктів 2. Узагальнені підходи до поняття «відновне правосуддя» 3. Характеристика медіації як основної форми відновного правосуддя <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологічні методи попередження конфліктів в управлінні. 2. Роль врегулювання конфліктів у формуванні ефективної команди фахівців. 3. Відмінності конфлікту та конфліктної ситуації
12.	<p>Тема 12. Зарубіжний досвід медіації (2 год.)</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Міжнародні стандарти медіації. 2. Європейські стандарти медіації. <p>Завдання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Директива Європейського Парламенту та Ради ЄС «Про певні аспекти медіації у цивільних та комерційних справах» від 21 травня 2008 р. 2. Типовий закон ЮНСІТРАЛ про міжнародну комерційну медіацію та міжнародні мирові угоди, досягнуті в результаті медіації (2018 р.). <p>Запитання для самоконтролю: Європейський кодекс поведінки для медіаторів</p>
13	<p>Тема 13. Сучасні тенденції впровадження медіації в Україні</p> <p>План проведення заняття:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Історія розвитку медіації в Україні 2. Впровадження в Україні інституту примирення (медіація). 3. Рекомендації Ради Європи для України 4. Запровадження процедури медіації (примирення) у законодавстві України 5. Проблеми впровадження та проведення медіації в Україні <p>Запитання для самоконтролю:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль медіатора у формуванні ефективної команди фахівців в процесі управління. 2. Різновиди психологічних технологій впливу медіатора. 3. Цілі та функції психологічних технологій впливу медіатора на процеси управління.
14	<p>Тема 14. Медіація як спосіб урегулювання конфліктів (спорів) в управлінні</p>

	<p>(2 год.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та природа медіації в управлінні 2. Позиції сторін конфлікту в управлінні 3. Принципи медіації їх характеристика в управлінні 4. Класифікація видів медіації в управлінні <p>Завдання:</p> <p>Охарактеризуйте моделі медіації залежно від ролі медіатора в процедурі медіації (модель рятівника, модель, в якій медіатор відіграє роль посередника і виступає третьою стороною в спорі, модель, в якій медіатор вдається до певного маніпулювання сторонами, модель, де медіатор виступає як організатор вирішення конфлікту.)</p> <p>Охарактеризуйте компетентності медіатора, як майстра</p>
15	Презентація (одна з тем самостійної роботи)

4.3.Завдання для самостійної роботи

Перелік тем для презентації:

1. Універсальна поняттєва схема опису конфлікту.
2. Охарактеризуйте особливості виникнення та розвитку конфліктів в організаціях.
3. Об'єктивні і суб'єктивні причини виникнення конфліктів в організаціях.
4. Специфіка та методи діагностики стану конфліктності ситуації, особистості та групи. Діагностика стану конфліктності ситуації, особистості та групи. Надайте відповідь у вигляді аналізу ситуації у Вашій організації.
5. Медіація як сучасна технологія у вирішенні конфліктів в публічному управлінні
6. Типові форми завершення конфліктів в організаціях.
7. Охарактеризуйте поняття «управління конфліктом». Основний зміст управління конфліктом.
8. Зробіть аналіз джерел прогнозування конфліктів.
9. Шляхи попередження конфліктів в організаціях. Умови й способи стимулювання конфлікту.
10. Психологічні умови та способи профілактики та попередження конфліктів в організаціях.
11. Методи конструктивного розв'язання та врегулювання «вертикальних» та «горизонтальних» конфліктів.
12. Методи психокорекції конфліктної поведінки працівників організації.
13. Класифікація та характеристика технологій розв'язання конфліктів.
14. Принципи та етапи розв'язання конфлікту.
15. Чинники та критерії конструктивного розв'язання конфлікту.
16. Чинники, що ускладнюють розв'язання конфлікту.
17. Особливості конструктивної і деструктивної комунікації в конфліктних ситуаціях.
18. Технологія синтонного спілкування.
19. Технології комунікації почуттів та персоніфікації висловлювань.
20. Роль активного слухання у конфліктних ситуаціях.
21. Характеристика основних форм вирішення конфлікту в організації за допомогою третьої сторони.
22. Медіація як форма посередництва у конфлікті. Етапи медіації.
23. Етичні принципи посередницької діяльності щодо врегулювання конфліктів.
24. Вимоги до особистості та професійної компетентності медіатора.
25. Характеристика переговорів як специфічного виду діяльності щодо вирішення конфліктів. Функції переговорів та основні завдання.
26. Види переговорів.

27. Етапи переговорного процесу. Особливості підготовки до переговорного процесу.
28. Стратегії участі в переговорах.
29. Тактичні прийоми взаємодії з опонентами.
30. Суперечка, дискусія, полеміка як форми спілкування у переговорах.
31. Вплив особистісного фактору на переговорний процес.

Теми творчо-пошукових завдань:

1. Складіть логічну схему бази знань по темі: «Психології та медіації управління».
2. Складіть карту можливостей (за Дж.Г.Скотт). Система ППР (А.Філлі).
3. Технологія картографії конфлікту. Вимоги щодо складання карти конфлікту.
4. Технології оптимізації конфліктної взаємодії. Послідовні взаємні ініціативи щодо зниження напруги (Ч.Осгуд, Ш.Бауер та Г.Бауер).
5. Опишіть 4-кроковий метод покращення стосунків Д.Дена.
6. Охарактеризуйте види переговорних позицій та їх вплив у процесі переговорів.
7. Психологічні причини невдачі переговорів.
8. Криза переговорного процесу.
9. Основні положення методу принципового ведення переговорів (за Р.Фішером, У.Юрі).
10. Охарактеризуйте жорсткі переговори. Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Провокація в переговорах.
11. Опишіть конфліктну ситуацію. Проаналізуйте конфліктну ситуацію, використовує загальну схему рішення конфлікту. Запропонуйте шляхи виходу з конфліктної ситуації.
12. За допомогою методики «НАСКІЛЬКИ ВИ КОНФЛІКТНІ?» з'ясуйте свій рівень і конфліктності.
13. За допомогою методики «ОПИТУВАННЯ ТОМАСА-КИЛМЕННА» визначити, характерні, особисто для вас, особливості поведінки в конфліктній ситуації.
14. Технологія конфліктологічної експертизи: основні прийоми та умови проведення.
15. Особливості організації переговорного процесу при особистісному та опосередкованому контакті.
16. Психологічний вплив у процесі конфліктної взаємодії. Техніки протистояння деструктивному впливу

4.4. Забезпечення освітнього процесу

Стандарт освіти (Освітньо-професійна програма).

Робоча програма з дисципліни «Психології та медіації управління» для денної форми навчання.

Плани семінарських занять.

Завдання для самостійної роботи.

Екзаменаційні білети для підсумкового контролю знань студентів спеціальності «Психології та медіації управління» денної форми навчання.

Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково-методичні рекомендації до семінарських занять з курсу «Психологія управління». – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 64 с.

Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково-практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу «Психологія управління». – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.

Євтушенко О.Н. Практичні завдання з курсу «Психологія управління» / О.Н. Євтушенко, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2018. – 86 с.

Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.

Методичні, мультимедійні, опорні матеріали для лекційних, семінарських занять.
Законодавчі та інструктивне-методичні матеріали, альбоми схем, тощо.

5. Підсумковий контроль

Перелік питань підсумкового контролю

1. Визначення психології управління.
2. Предмет, об'єкт та завдання психології управління.
3. Поняття конфлікту і конфліктної ситуації.
4. Конфлікти: види, структура, стадії протікання.
5. Передумови виникнення конфлікту в процесі спілкування.
6. Стратегія поведінки в конфліктній ситуації.
7. Етапи і засоби розв'язання конфліктних ситуацій.
8. Попередження конфліктних ситуацій і конфліктів.
9. Профілактика деструктивних конфліктних ситуацій.
10. Універсальна поняттєва схема опису конфлікту.
11. Охарактеризуйте особливості виникнення та розвитку конфліктів в організаціях.
12. Об'єктивні і суб'єктивні причини виникнення конфліктів в організаціях.
13. Специфіка та методи діагностики стану конфліктності ситуації, особистості та групи. Діагностика стану конфліктності ситуації, особистості та групи. Надайте відповідь у вигляді аналізу ситуації у Вашій організації.
14. Медіація як сучасна технологія у вирішенні конфліктів в публічному управлінні
15. Типові форми завершення конфліктів в організаціях.
16. Охарактеризуйте поняття «управління конфліктом». Основний зміст управління конфліктом.
17. Шляхи попередження конфліктів в організаціях. Умови й способи стимулювання конфлікту.
18. Психологічні умови та способи профілактики та попередження конфліктів в організаціях.
19. Методи конструктивного розв'язання та врегулювання «вертикальних» та «горизонтальних» конфліктів.
20. Методи психокорекції конфліктної поведінки працівників організації.
21. Класифікація та характеристика технологій розв'язання конфліктів.
22. Принципи та етапи розв'язання конфлікту.
23. Чинники та критерії конструктивного розв'язання конфлікту.
24. Чинники, що ускладнюють розв'язання конфлікту.
25. Особливості конструктивної і деструктивної комунікації в конфліктних ситуаціях.
26. Технологія синтонного спілкування.
27. Технології комунікації почуттів та персоніфікації висловлювань.
28. Роль активного слухання у конфліктних ситуаціях.
29. Характеристика основних форм вирішення конфлікту в організації за допомогою третьої сторони.
30. Медіація як форма посередництва у конфлікті. Етапи медіації.
31. Процедура медіації і її фази. Презентація сторін. Формування порядку денного зустрічі
32. Процедура та принципи медіації
33. Етичні принципи посередницької діяльності щодо врегулювання конфліктів.
34. Вимоги до особистості та професійної компетентності медіатора.
35. Характеристика переговорів як специфічного виду діяльності щодо вирішення конфліктів. Функції переговорів та основні завдання.
36. Види переговорів.
37. Етапи переговорного процесу. Особливості підготовки до переговорного процесу.
38. Збір інформації, визначення інтересів та сфер можливого співробітництва в процесі «сепаратних зустрічей» з учасниками конфлікту.

39. Значення інформації в медіації. Прийоми і техніки позитивної комунікації.
Формування довіри в процесі комунікації
40. Особливості першої «сепаратної зустрічі». Робота з потребами і інтересами сторін.
41. Стратегії участі в переговорах.
42. Керування діалогом в умовах конфлікту. Нейтралізація агресії.
43. Вербальна і невербальна поведінка в процесі професійного спілкування медіатора.
Техніки активного слухання як основа ефективної комунікації.
44. Тактичні прийоми взаємодії з опонентами.
45. Суперечка, дискусія, полеміка як форми спілкування у переговорах.
46. Вплив особистісного фактору на переговорний процес.
47. Проблемні ситуації у процесі організації/проведення переговорів та інших протокольних заходів
48. Організаційні конфлікти у сфері публічного управління та адміністрування
49. Конфлікти, що перебувають у системі координат “політика – влада – бізнес – громадськість”, “начальник – підлеглий”, “старший – молодший” тощо;
50. Конфлікти, що пов’язані з проявом мобінгу, булінгу, хейзингу, сталкінгу, харасменту, аутиingu державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.
51. Залагодження спорів за участю третьої сторони. Фасилітація і медіація.
52. Застосування фасилітації для вироблення рішення в малих групах. Базові навички фасилітатора.
53. Організація роботи в мікрогрупах Створення платформи взаєморозуміння і формулювання загальноприйнятних рішень.

Варіант залікового/іспитового білету

Чорноморський національний університет імені Петра Могили
Навчально-науковий інститут публічного управління та адміністрування

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)
Спеціальність «Публічне управління та адміністрування»
Навчальна дисципліна «Психологія та медіація управління»

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ № 1

1. Універсальна поняттєва схема опису конфлікту.
2. Методи психокорекції конфліктної поведінки працівників організації.
3. Проблемні ситуації у процесі організації/проведення переговорів та інших протокольних заходів

Затверджено на засіданні
Кафедри публічного управління та адміністрування

Протокол № _____ від „_____” _____ 20____ року

Завідувач кафедри, голова циклової комісії _____ (підпис) _____ (прізвище та ініціали)
Екзаменатор _____ (підпис) _____ (прізвище та ініціали)

Максимальна кількість балів за істит

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Відповідь на перше питання	15
2	Відповідь на друге питання	15
3	Відповідь на третє питання	10
	Всього	40

6. Критерії оцінювання та засоби діагностики результатів навчання

№	Вид діяльності (завдання)	Максимальна кількість балів
1	Виступ на семінарських/ практичних заняттях (14 x3)	42
2	Самостійна робота (Презентація)	10
3	Творчо-пошукова завдання (ТПЗ)	8
4	Іспит	40
	Всього	60

№ з/п	Види робіт. Критерії оцінювання знань студентів	Бали рейтингу	Максимальна кількість балів
1. Бали опитування на семінарських заняттях, бали виконання практичного завдання (3 бали x 14 занять = 42 балів)			
Критерії оцінювання			3 бали
	студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.		3
	студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, але викладає його не достатньо аргументовано під час усних виступів, розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому лише обов'язкову літературу		2
	студент частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.		0-1
2. Самостійна робота студентів			
Критерії оцінювання			10 балів
	робота виконана та захищена згідно вимог та методичних рекомендацій у повному обсязі		10
	робота виконана та захищена з незначними порушеннями вимог та методичних рекомендацій		7-9
	робота виконана згідно вимог та методичних рекомендацій, але не захищена		5-7
	робота не захищена або виконана частково, з порушенням вимог і методичних рекомендацій		2-4
	робота не здана або виконана частково, із значними порушеннями вимог і методичних рекомендацій		0-1
3. Творчо пошукове завдання (ТПЗ)			
Критерії оцінювання			8 балів
	робота виконана студентом в повному обсязі, він самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст завдання.		8

робота виконана студентом в повному обсязі, він самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст завдання, але є незначні помилки.	5
робота виконана студентом в повному обсязі, він самостійно та аргументовано його викладає, але неглибоко розкриває зміст завдання.	4
робота виконана студентом не в повному обсязі, він самостійно та аргументовано його викладає, але неглибоко та всебічно розкриває зміст завдання.	2
робота виконана студентом частково, й недостатньо аргументовано, не розкриває зміст завдання	1
4. Іспит з дисципліни (15 балів x 3 питання)	
Іспит з дисципліни містить питання згідно навчальної програми. Студент відповідає на два питання.	40 балів

7. Рекомендовані джерела інформації

7.1. Основні:

1. Арбітражний регламент. Медіаційний регламент. Міжнародна торгова палата. - Режим доступу: <https://cdn.iccwbo.org/content/uploads/sites/3/2017/02/ICC-2017-Arbitration-and-2014Mediation-Rules-ukrainian-version.pdf>
2. Бурдак В. Медіація, способи оплати послуг медіатора. URL:http://ukrmediation.com.ua/files/content/Oplata_poslug.pdf
3. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. 176 с.
4. Гірник А.М. Основи конфліктології. – Київ: Вид. дім Києво-Могилянська академія, 2010.
5. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації): Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892. – Режим доступу: <https://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16>
6. Директива №2008/52/ЄС Європейського парламенту і ради про деякі аспекти посередництва (медіації) в цивільних та комерційних справах від 21.05.2008. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_a95
7. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. К.: Каравела, 2011. 304 с.
8. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами управління: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005.
9. Євтушенко О.Н. Практичні завдання з курсу «Психологія управління» / О.Н. Євтушенко, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2018. – 86 с.
10. Євтушенко О.Н. Психологія управління: навчальний підручник / О.Н. Євтушенко, В.М. Ємельянов, В.І. Андріяш, Т.В. Лушагіна. – Миколаїв: Ємельянова Т.В., 2019. – 292 с.
11. Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково-методичні рекомендації до семінарських занять з курсу “Психологія управління”. – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 64 с.
12. Євтушенко О.Н. Психологія управління: Науково–практичні рекомендації по проведенню психологічного практикуму з курсу “Психологія управління”. – Миколаїв: Вид-во ПП Шамрай, 2007. – 60 с.
13. Європейський кодекс поведінки для медіаторів. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.bassistov.org/code_of_conduct.htm
14. Жаворонкова Г.В., Скібіцький О.М., Сівашенко Т.В., Туз О.І. Управління конфліктами: Навч. пос. Київ : Кондор, 2010. 172 с.
15. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
16. Кисельова Т. Правове регулювання відносин із надання послуг медіації у зарубіжних країнах. - ПРАВО УКРАЇНИ – 2011. – №11–12, с. 225 – 235. – Режим доступу: http://ukrmediation.com.ua/files//Pravo_Ukrainy_11-12_2011_page_225-245.pdf
17. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій : Навчальний посібник. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с.
18. Логунова М.М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності. – К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 196 с.
19. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практична психологія конфліктів: Навчальний посібник. - К.: МАУП, 2000. – 256 с.
20. Мазаракі Н. А. Медіаційне застереження у договорів. Науковий вісник Херсонського державного університету. 2017. – Вип. 6, том. 1. – С. 16–19.
21. Москвичов С. Психологія ділового спілкування. – К., 1999. – 286 с.
22. М’ясоїд П.А. Загальна психологія: Навч. посібник. – К., 1998. – 380 с.
23. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. – К.: Академвидав, 2003 – 568 с.
24. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О. Джелалі. Х. – К., 2006. – 320 с.

25. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. МОН України. Київ: Професіонал 2007. 416 с.
26. Психологія професійної діяльності і спілкування // За ред. .Е. Орбан, Д. М. Гриджука. – К.: "Преса України", 1997. – 192с.
27. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект [Навч.-метод. посібник]. К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016. – 192с.
28. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. К., 2007.
29. Савельєва В.С. Психологія управління: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 320 с.
30. Серьогін С., Гончарук Н. Формування якостей керівника у державному управлінні // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2003. – №3. – С.137-146.
31. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма „ІНКОС”, 2005.
32. Ходаківський Євгеній Іванович Психологія управління : підруч. для студ. ВНЗ // Є.І.Ходаківський (ред.), Ю.В.Богоявленська, Т.П.Грабар; МОН України. – Київ: ЦУЛ, 2011. – 663 с.
33. Щьокін Г. В. Організація і психологія управління персоналом: Навч. -метод, посібник. – К.: МАУП, 2002.

7.2. Додаткові:

1. Барко В. І. Психологія управління персоналом органів внутрішніх справ (проактивний підхід): Монографія. – К.: Ніка–Центр, 2003.
2. Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління : Навч. посібник. Рек. М-вом освіти і науки України // Наук. ред.: В.А.Козаков. – Київ: НІЧЛАВА, 2000. – 279 с.
3. Дубравська Д.М. Основи психології. – Львів, 2001.- 380 с.
4. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода : основи когнітивної теорії конфліктів : навч. посіб. – Київ : Наукова думка, 1996. – 190 с.
5. Конбере Дж., Георгіаді А. Управління конфліктами в федеральному уряді США. - зб. Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. Вип.6. – Київ, 2008. – С.38 -43.
6. Кулініч І.О. Психологія управління: Навч. посіб. – К.: Знання, 2008. – 292 с.
7. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. – К., 2003. – 296 с.
8. Плотницька І. Спілкування у сфері державного управління: традиційне і нове // Вісник УАДУ при Президенті України. – 2002. – №3. – С. 386-390.
9. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. – К.: ВД "Професіонал", 2006. – 288 с.
10. Розвиток медіації в Україні. Польсько-українська співпраця: збірник статей. – К.: Арт-Бюро, 2004.- 228 с.
11. Саламатов В.О., Гірник А.М. Реконструкція цілей і факторів ефективності діяльності персоналу підрозділу центрального органу виконавчої влади. – зб. Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. – Вип.6. – Київ, 2008. – С.59 - 70.
12. Ситюк В. Медіація та правові перспективи її розвитку в Україні. Рада адвокатів Київської області: веб-сайт. URL: [https:// radako.com.ua/news/mediaciya-ta- pravovi-perspektivi-yui-rozvitku-vukrayini](https://radako.com.ua/news/mediaciya-ta-pravovi-perspektivi-yui-rozvitku-vukrayini)
13. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування.: Навч.посіб. – К.: Вікар,2002.