

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет/інститут Психології

Кафедра Соціальної психології

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВЕДЕННЯ  
ПЕРЕГОВОРІВ І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ**

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Освітня програма «Психологія»

Спеціальність 053 Психологія

Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 1 від “29” серпня 2022 р.

м. Івано-Франківськ – 2022 р.

## **ЗМІСТ**

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Психологічні технології ведення переговорів і вирішення конфліктів
Освітня програма	«Психологія»
Спеціалізація (за наявності)	
Спеціальність	053 Психологія
Галузь знань	05 Соціальні та поведінкові науки
Освітній рівень	бакалавр
Статус дисципліни	вибіркова
Курс / семестр	4/ 8
Розподіл за видами занять та годинами навчання (якщо передбачені інші види, додати)	Денна ф.н.: Лекції – 12 год. Семінарські заняття – 18 год. Самостійна робота – 60 год. Заочна ф.н.: Лекції – 4 год. Семінарські заняття – 6 год. Самостійна робота – 80 год.
Мова викладання	українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	<a href="https://d-learn.pro/developer/course/view/1207">https://d-learn.pro/developer/course/view/1207</a>

## 2. Опис дисципліни

Предметом вивчення навчальної дисципліни є психологічні технології управління конфліктами, їх психологічної діагностики, розв'язання та врегулювання, в тому числі шляхом проведення переговорів та медіації.

### Мета та цілі курсу

**Мета** курсу: сформувати у студентів компетентності щодо управління конфліктами, організації і ведення переговорів.

Основні **завдання** вивчення дисципліни полягають у наступному: формування у студентів знань щодо основних закономірностей розвитку конфліктів, розуміння особливостей поведінки учасників конфліктів, оволодіння технологіями проведення конфліктологічної експертизи, розв'язання і врегулювання конфліктів, ведення переговорів, навичок здатності до застосування психологічних знань в умовах професійної діяльності.

### Компетентності

**Інтегральна компетентність.** Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології та професійної підготовки у процесі навчання, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

#### Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК6. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК8. Навички міжособистісної взаємодії, володіння соціально- психологічними механізмами взаєморозуміння і взаємовпливу.

**Фахові компетентності:**

- СК3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.  
 СК8. Здатність організовувати та надавати психологічну допомогу (індивідуальну та групову).  
 СК9. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну роботу відповідно до запиту населення.  
 СК11. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

**Програмні результати вивчення дисципліни:**

- ПР9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.  
 ПР12. Складати та реалізовувати програму психопрофілактичних та просвітницьких дій, заходів психологічної допомоги у формі лекцій, бесід, круглих столів, ігор, тренінгів, тощо, відповідно до вимог замовника.  
 ПР15. Виявляти і вирішувати соціально-психологічні проблеми особистості у великих і малих групах.  
 ПР17. Демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності.  
 ПР18. Виявляти та диференціювати проблеми збереження і відновлення психічного здоров'я та психологічного благополуччя.  
 ПР20. Здійснювати психологічні інтервенції (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу) з використанням індивідуальних та групових методів роботи.

**3. Структура курсу (зразок)**

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Тема 1. Конфліктологічна експертиза 1. Універсальна схема опису конфлікту. 2. Діагностика стану конфліктності ситуації, особистості та групи. 3. Технологія конфліктологічної експертизи: основні прийоми та умови проведення. 4. Технологія картографії конфлікту.	Ознайомитися із універсальною схемою опису конфлікту, розуміти суть конфліктологічної експертизи, основні прийоми та умови її проведення. Сформувати вміння складати карту конфлікту.	Підготуватись до семінарського заняття, опрацювати літературу, Кейси, складання карти конфлікту.
2	Тема 2. Технології розв'язання конфлікту 1. Класифікація та характеристика груп технологій розв'язання конфліктів. 2. Етапи розв'язання конфлікту. 3. Чинники та критерії конструктивного розв'язання конфлікту. 4. Складання карти можливостей.	Ознайомитися із класифікацією технологій розв'язання конфліктів, вміти застосовувати їх в практиці управління конфліктами, враховувати чинники розв'язання конфліктів, конструктивного і неконструктивного розв'язання конфліктів, сформувати навички складання карти можливостей у конфлікті.	Підготуватись до семінарського заняття, опрацювати літературу, Тест по темам 1-2, розбір кейсів, карта можливостей, технології розв'язання конфліктів (виконується в мікрогрупах).

3	<p>Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості комунікації в конфліктних ситуаціях.</li> <li>2. Технології оптимізації конфліктної взаємодії.</li> <li>3. Роль активного слухання у конфліктних ситуаціях.</li> <li>4. Послідовні взаємні ініціативи щодо зниження напруги (Ч.Осгуд, Ш.Бауер та Г.Бауер).</li> <li>4-кроковий метод покращення стосунків Д.Дена.</li> <li>5. Види протистояння деструктивному впливу у процесі конфліктної взаємодії.</li> </ol>	<p>Розуміти роль комунікації в контексті управління конфліктами; розрізняти типи комунікативної поведінки в конфлікті; ознайомитися із технологіями оптимізації конфліктної взаємодії та сформуванню навички їх застосування.</p>	<p>Підготуватись до семінарського заняття, опрацювати літературу, тест до теми 3; кейси.</p> <p>Розрізняти типи комунікативної поведінки.</p>
4	<p>Тема 4. Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика основних форм врегулювання конфлікту.</li> <li>2. Роль посередника: функції, вимоги.</li> <li>3. Медіація як форма посередництва у конфлікті. Етапи медіації.</li> <li>4. Етичні принципи посередницької діяльності щодо врегулювання конфліктів.</li> </ol>	<p>Знати цілі, функції та специфіку посередництва в конфлікті, знати, розуміти і дотримуватися етичних принципів професійної посередницької діяльності психолога щодо врегулювання конфліктів, застосовувати здобуті знання в практиці управління конфліктами.</p>	<p>Підготуватись до семінарського заняття, опрацювати літературу, тест до т.4, кейси.</p>
5	<p>Тема 5. Психологічні особливості переговорного процесу</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика переговорів як специфічного виду врегулювання конфліктів. Функції переговорів та основні завдання.</li> <li>2. Мотиви участі в переговорах.</li> <li>3. Види переговорів.</li> <li>4. Етапи переговорного процесу.</li> </ol>	<p>Обґрунтувати роль переговорів як форми управління конфліктами; Розуміти психологічні особливості переговорного процесу, визначати цілі і види переговорів</p>	<p>Підготуватись до семінарського заняття, опрацювати літературу, кейси.</p>
6	<p>Тема 6. Технології ведення переговорного процесу</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості підготовки до переговорного процесу.</li> <li>2. Вплив особистісного фактору на переговорний процес. Види переговорних позицій.</li> <li>3. Стратегії участі в переговорах. Тактичні прийоми взаємодії учасників переговорів.</li> </ol>	<p>Володіти навичками збору інформації, здійснювати психологічний аналіз переговорного процесу, визначати етапи переговорів, стратегії і тактики учасників переговорів, чинники їх ефективності.</p>	<p>Підготуватись до семінарського заняття, опрацювати літературу, тест по темам 5-6, проаналізувати відео переговорів.</p>

7	<p>Тема 7. Особливості ведення переговорів та вирішення конфліктів в складних та екстремальних ситуаціях</p> <p>1. Класифікація важких ситуацій життєдіяльності та соціальної взаємодії. Ознаки складних ситуацій взаємодії.</p> <p>2. Особливості організації комунікації в складних ситуаціях. 3. Провокація в переговорах та конфлікті.</p> <p>4. Проблема психологічної стійкості у важких ситуаціях життєдіяльності та соціальної взаємодії. 5. Прийоми протидії деструктивному впливу.</p>	<p>Виявляти і вирішувати соціально-психологічні проблеми особистості у великих і малих соціальних групах, проблеми збереження психологічного здоров'я і психологічного благополуччя, здійснювати психологічне включення в конфліктних ситуаціях.</p>	<p>Підготуватись до семінарського заняття, опрацювати літературу, контрольна робота.</p>
---	--	--	--

#### 4. Система оцінювання курсу

Накопичування балів під час вивчення дисципліни	
Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекція	
Семінарське заняття	15
Тестування	40
Контрольна робота	20
Самостійна робота	25
Індивідуальне завдання	
Залік/ Максимальна кількість балів	100

Оцінювання навчальних досягнень студентів за усіма видами навчальних робіт проводиться за поточним і підсумковим контролюми. Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться в усній та письмовій формі (опитування на семінарських заняттях, тестування, контрольна робота, самостійна робота).

Підсумковий контроль - залік. Залік виставляється на останньому семінарському занятті як підсумок виконання всіх визначених робочою програмою завдань. Мінімальна кількість балів – 50. Максимальна кількість балів – 100.

Перед написанням письмової (контрольної) роботи у форматі тестів студенти отримують перелік тем і питань, які виносяться на письмову роботу (програмові вимоги) та посилення на навчально-методичну та наукову літературу для самостійної підготовки.

Критерії оцінювання тестів: за кожен правильну відповідь нараховується 1 бал.

Поточне оцінювання здійснюється за 5-бальною шкалою, критерії відповідають загальним рекомендаціям щодо оцінювання при підсумковому контролю.

В основу системи оцінювання знань, умінь і навичок студентів з дисципліни закладено такі критерії:

1) повнота знань – вичерпна достатність у відтворенні інформації щодо змісту навчальної дисципліни;

2) усвідомленість (осмисленість) знань – розуміння смислу інформації по навчальній

дисципліні та вміння його вербалізувати, диференціювати, систематизувати;

3) рівень сформованості умінь та навичок, здатність застосовувати здобуті знання на практиці;

4) вміння виявляти творчий підхід у вирішенні теоретичних і практичних задач.

Критерії оцінювання самостійної роботи.

Критерії оцінювання картографії конфлікту:

5 балів (відмінно) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно; чітко і логічно подані всі складові карти конфлікту, ґрунтовно охарактеризовані; зроблені висновки, студент усвідомлює можливості для практичного застосування сформованих умінь; завдання презентоване в аудиторії;

4 бали (добре) — завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, вірно визначені всі складові карти конфлікту, однак допущені незначні помилки у виділенні та розумінні головних ідей, висновки не прописані або нечіткі, завдання презентоване в аудиторії;

3 бали (задовільно) - завдання виконане не в повному обсязі, здане вчасно (або із запізненням), не презентоване в аудиторії, вірно визначені всі складові карти конфлікту, але при цьому допущені суттєві помилки у виділенні та розумінні головних ідей картографії конфлікту, висновки не прописані, студент недостатньо, нечітко усвідомлює можливості для практичного застосування виконаних робіт;

2 бали (незадовільно) - завдання виконане значно менш, ніж наполовину, здане невчасно, описані тези й відповіді на завдання фрагментарні, не осмислені, відсутнє усвідомлення можливості практичного застосування матеріалу;

1 бал — завдання практично не виконано, складається з окремих малозмістовних тез, які за своїм змістом не відображають суті завдання;

0 балів – завдання відсутнє.

Критерії оцінювання завдання до семінарського заняття № 2 (метод кейсів) :

9-10 балів (відмінно) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, правильно визначено рівень конфліктності ситуації, карта можливостей складена вірно, визначено варіанти застосування технологій розв'язання конфлікту; робоча мікрогрупа ефективно співпрацювала; завдання презентоване в аудиторії;

8-9 балів (добре) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, однак допущені незначні помилки у класифікації конфлікту, карта можливостей складена загалом вірно, визначені доцільні технології розв'язання конфлікту, однак допущені незначні помилки, неточності; мікрогрупа злагоджено співпрацювала; завдання презентоване в аудиторії;

6-7 балів (задовільно) - завдання виконане не в повному обсязі, здане вчасно (або із запізненням), допущено помилки або неточності у класифікації конфлікту; технології розв'язання конфлікту дібрані, карта можливостей складена загалом вірно, однак допущені значні помилки; мікрогрупа співпрацювала не надто злагоджено, не зуміли розподілити обов'язки;

3-4 бали (незадовільно) - завдання виконане значно менш, ніж наполовину, здане невчасно, описано фрагментарно, без осмислення; карта можливостей складена з помилками або не складена, прогноз розвитку ситуації при застосуванні основних п'яти технологій не виконано; мікрогрупа співпрацювала неефективно, не зуміли розподілити обов'язки;

2-1 бал (незадовільно) — завдання практично не виконано або виконане невірно, складається з окремих малозмістовних елементів, які за своїм змістом не відображають суті завдання, не складено карту конфлікту й карту можливостей, підгрупа практично не співпрацювала, працювали тільки окремі особи.

0 балів – завдання відсутнє, група завдання не виконала.

Критерії оцінювання завдання до семінарського заняття № 8 (аналіз переговорів) :

9-10 балів (відмінно) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, правильно визначено вид переговорів, етапи проведення, мету, мотивацію учасників, стратегії і тактичні прийоми, завдання презентоване в аудиторії;

8-9 балів (добре) - завдання виконане в повному обсязі, здане вчасно, однак допущені незначні помилки, вид переговорів, етапи проведення, стратегії і тактичні прийоми, мету

визначено загалом вірно, однак допущені незначні помилки, неточності; завдання презентоване в аудиторії;

6-7 балів (задовільно) - завдання виконане не в повному обсязі, здане вчасно (або із запізненням), вид переговорів, мета, етапи проведення, стратегії і тактичні прийоми, однак допущені значні помилки; завдання не презентоване в аудиторії;

3-4 бали (незадовільно) - завдання виконане значно менш, ніж наполовину, здане невчасно, описано фрагментарно, без осмислення; вид переговорів, етапи проведення, стратегії і тактичні прийоми, мету визначено з помилками або не усе визначено; завдання не презентоване в аудиторії;

2-1 бал (незадовільно) — завдання практично не виконано або виконане невірно, складається з окремих малозмістовних елементів, які за своїм змістом не відображають суті завдання.

0 балів – завдання відсутнє.

## 5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні																	Разом	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
Лекції																			
Семінарські заняття			5		5			5											15
Самостійна робота				10		5			10										25
Тестування				10	10		10			10									40
Контрольна робота											20								20
Всього за тиждень			5	20	15	5	10	5	10	10	20								100 Залік

## 6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення	Мультимедіа, лабораторії, комп'ютери та інше
Література:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. 176 с.</li> <li>Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах. Івано-Франківськ: Симфонія-Форте, 2014. 172 с.</li> <li>Джелалі О.В., Кудін А.В. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів. Х. К., 2006. 320 с.</li> <li>Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. К.: Каравела, 2022. 304 с.</li> <li>Зарицька В.В. Психологія конфлікту : навч. посіб. Запоріжжя : Видавничий дім "Гельветика", 2019. 379 с</li> <li>Ефективне управління конфліктами. Базові навички медіатора [тренінговий комплекс] / В. В. Волосник, А. В. Горіна, І. О. Муратова, В. В. Ланько, В. О. Мельман, С. А. Хасая; за заг. ред. В. О. Мельман. Харків, 2018. 97 с.</li> <li>Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект [Навч.-метод. посібник]. К.: ФОП Стеценко В.В. 2016. 192 с.</li> <li>Миронова О. М., Мазоренко О.В. Конфліктологія : навчальний посібник. Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с. <a href="https://cutt.ly/uCeZW8g">https://cutt.ly/uCeZW8g</a></li> </ol>	



9. Міжнародний медіатор. Посібник / Джозе Паскаль да Роша. – Київ, 2021. – 224 с.
10. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. — Х. : Право, 2012. — 128 с.
11. Конфліктологія // Навчальний контент (конспект або розширений план лекцій) з навчальної дисципліни для денної форми навчання, Дніпро : Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2019. <https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/library/student/lectures/2020/gdppd/f1.pdf>
12. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>
13. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с. <https://cutt.ly/RLKJRKy>
14. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2021. 168 с.
15. Кодекс етики медіатора. URL: [http://ukrmediation.com.ua/ua/about\\_center/mediator\\_code\\_of\\_ethics/](http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/mediator_code_of_ethics/)
16. Положення про Національну службу посередництва і примирення. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1258/98>
17. Український центр медіації. URL: <http://ukrmediation.com.ua>

## 7. Контактна інформація

Кафедра	Кафедра соціальної психології факультету психології, К.505, вул. Шевченка, 57, м. Івано-Франківськ, <a href="https://ksp.pnu.edu.ua">https://ksp.pnu.edu.ua</a>
Викладач (і) Гостьові лектори	кандидат психологічних наук, доцент Вітюк Надія Романівна
Контактна інформація викладача	<a href="mailto:nadiia.vityuk@pnu.edu.ua">nadiia.vityuk@pnu.edu.ua</a> Комунікація з викладачем з приводу актуальних питань відбувається за посередництвом старости студентської групи; якщо виникає особлива потреба з'ясувати окремі питання індивідуально (які не відображені у силабусі) контакт здійснюється через електронну пошту.

## 8. Політика навчальної дисципліни

Академічна доброчесність	Політика курсу спрямована на створення активної співпраці та ґрунтується на принципах академічної доброчесності, що забезпечує її прозорість та законність діяльності і здійснюється на основі відповідних нормативних документів: «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаніка». При виконанні завдань творчого рівня неприпустимі плагіат та списування.
--------------------------	---

Пропуски занять (відпрацювання)	Лекційні заняття, пропущені студентом, не відпрацьовуються, але обов'язковим є опрацювання лекційного матеріалу, що поданий в системі дистанційного навчання. Пропущені семінарські заняття відпрацьовуються наступним чином: студенти повинні відпрацювати невиконаний обсяг робіт (написати контрольну роботу, тематичний тест, виконати завдання для самостійної роботи тощо) протягом 2 тижнів після пропущеного заняття. Самостійні роботи повинні бути здані не пізніше ніж за 1 тиждень до КСР. Студенти, які навчаються за індивідуальним графіком, виконують всі завдання згідно вимог у встановлені терміни.
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Студенти повинні виконати усі завдання, які зазначені у програмі (силабусі) своєчасно. Ті студенти, які не виконали завдання для самостійної роботи вчасно без поважних на те причин (що засвідчується документально), повинні їх виконати, однак оцінка при цьому буде знижена на 20 %. Однак якщо відсутність була без поважних причин, студент втрачає можливість отримати бали за усні відповіді. Якщо студент набирає за всі види робіт (за залік) менше 50 балів і при невдалих подальших перездачах заліку за талонами 2 і 3, то йому буде запропоноване повторне вивчення курсу.
Невідповідна поведінка під час заняття	Не допускається. Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету.
Додаткові бали	Надаються за наукову та громадську активність студентів (3 бали).
Неформальна освіта	Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується Положенням про порядок зарахування результатів неформальної освіти у ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника» ( <a href="https://nmv.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/118/2021/02/neformalna_osvita.pdf">https://nmv.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/118/2021/02/neformalna_osvita.pdf</a> ). Рекомендовані платформи: Prometheus , EdEra, Coursera

Викладач \_\_\_\_\_ Вітюк Н.Р.