

ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»  
Кафедра соціальної психології та психології розвитку

**“ЗАТВЕРДЖУЮ”**

Проректор з навчальної роботи

“ ” 20 року



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВЕДЕННЯ  
ПЕРЕГОВОРІВ І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ”**

за освітньо-професійною програмою «Психологія»

Перший (бакалаврський) освітній рівень

Галузі знань 05 Соціальні та поведінкові науки

спеціальності\_053 Психологія

факультет філософський

Івано-Франківськ – 2019 рік

Робоча програма з дисципліни «Психологічні технології ведення переговорів і вирішення конфліктів» для студентів спеціальності 053 «Психологія».

25.06. 2019 р. – \_\_ с.

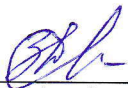
Розробник:

кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної психології та психології розвитку  
Вітюк Н.Р.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри соціальної психології та психології розвитку

Протокол від 25.06. 2019 р. № 11

Завідувач кафедри соціальної психології та психології розвитку

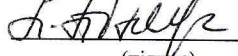
  
\_\_\_\_\_  
(підпис) (Заграй Л.Д.)  
(прізвище та ініціали)

25 червня 2019 р.

Схвалено науково-методичною радою філософського факультету

Протокол від “5” вересня 20\_\_ р. № 1

“\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Голова   
\_\_\_\_\_  
(підпис) (Л.С.Пілецька)  
(прізвище та ініціали)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки	Вибіркова	
Модулів – 1	Спеціальність 053 «Психологія»	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		4-й	4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання –		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин - 90		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання:  аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 6	Освітній рівень: перший (бакалаврський)	<b>Лекції</b>	
		14 год.	4 год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		18 год.	6 год.
		<b>Лабораторні</b>	
		__ год.	__ год.
		<b>Самостійна робота</b>	
		58 год.	80 год.
<b>Індивідуальні завдання: __</b> год.			
Вид контролю: залік			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 35,6 % : 64,4 %  
для заочної форми навчання – 11,1 % : 88,9 %

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета** навчальної дисципліни “Психологічні технології ведення переговорів і вирішення конфліктів”: сформувати у студентів компетентності щодо управління конфліктами, організації і ведення переговорів.

Основні **завдання** вивчення дисципліни полягають у наступному: формування у студентів розуміння основних закономірностей розвитку конфліктів, особливостей поведінки учасників конфліктів, оволодіння технологіями проведення конфліктологічної експертизи, розв’язання і врегулювання конфліктів, організації та ведення переговорів.

**Загальні компетентності**, що формуються у студентів:

- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності;
- навички міжособистісної взаємодії, володіння соціально-психологічними механізмами взаєморозуміння і взаємовпливу;
- здатність працювати в команді;
- здатність розуміти психологічний зміст суспільних процесів і впливати на них з позицій принципу гуманізму; ставитись з повагою до мультикультурності та різноманітності.

**Фахові компетентності.**

- здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків;
- здатність аналізувати та систематизувати одержані результати, формулювати аргументовані висновки та рекомендації;
- здатність організовувати та надавати психологічну допомогу (індивідуальну та групову);
- здатність дотримуватися норм професійної етики.

**Програмні результати навчання:**

- аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи її розв’язання;
- розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань;
- пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв’язання;
- складати та реалізовувати програму психопрофілактичних та просвітницьких дій, заходів психологічної допомоги;
- виявляти і вирішувати соціально-психологічні проблеми особистості у великих і малих групах;
- знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин/ 3 кредити ЄКТС.

## 3. Програма навчальної дисципліни

### Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами

#### Тема 1. Конфліктологічна експертиза

**Зміст.** Універсальна поняттєва схема опису конфлікту. Основні етапи аналізу конфліктів. Діагностика стану конфліктності ситуації, особистості та групи. Технологія конфліктологічної експертизи: основні прийоми та умови проведення. Технологія картографії конфлікту. Вимоги щодо складання карти конфлікту.

#### Тема 2. Технології розв’язання конфлікту

**Зміст.** Комунікативні, інформаційні, правові, організаційні та соціально-правові технології розв'язання конфліктів. Принципи та етапи розв'язання конфлікту. Чинники та критерії конструктивного розв'язання конфлікту. Чинники, що ускладнюють розв'язання конфлікту. Складання карти можливостей (за Дж.Г.Скотт). Система ППР (А.Філлі).

### **Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях**

**Зміст.** Основні етапи розвитку та руйнування міжособистісних стосунків. Комунікація як основний елемент конфліктної взаємодії. Ефективна комунікація як засіб попередження конфліктів. Особливості конструктивної і деструктивної комунікації в конфліктних ситуаціях. Технології синтонного спілкування, комунікації почуттів та персоніфікації висловлювань. Психологічні прийоми нормалізації стресового стану. Роль активного слухання у конфліктних ситуаціях.

Технології оптимізації конфліктної взаємодії. Послідовні взаємні ініціативи щодо зниження напруги (Ч.Осгуд, Ш.Бауер та Г.Бауер). 4-кроковий метод покращення стосунків Д.Дена. Види протистояння деструктивному впливу у процесі конфліктної взаємодії.

### **Тема 4. Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях**

**Зміст.** Характеристика основних форм вирішення конфлікту за допомогою третьої сторони. Роль посередника: функції, вимоги.

Медіація як форма посередництва у конфлікті. Етапи медіації. Вимоги до особистості та професійної компетентності посередника (медіатора). Етичні принципи посередницької діяльності щодо врегулювання конфліктів.

## **Змістовий модуль 2. Психологія переговорного процесу**

### **Тема 5. Психологічні особливості переговорного процесу**

**Зміст.** Характеристика переговорів як специфічного виду діяльності щодо вирішення конфліктів. Функції переговорів та основні завдання. Мотиви участі в переговорах. Види переговорів. Динаміка переговорів.

### **Тема 6. Технології ведення переговорного процесу**

**Зміст.** Стратегії участі в переговорах. Тактичні прийоми взаємодії з опонентами (на всіх етапах переговорного процесу та на окремих етапах).

Особливості підготовки до переговорного процесу. Основні положення методу принципового ведення переговорів (за Р.Фішером, У.Юрі). Комунікація в переговорах. Вплив особистісного фактору на переговорний процес. Криза у переговорах та її вирішення. Причини невдачі переговорів. Процес узгодження цілей та інтересів переговорних сторін.

### **Тема 7. Особливості ведення переговорів в складних та екстремальних ситуаціях**

**Зміст.** Поняття складної ситуації. Класифікація складних ситуацій взаємодії. Види екстремальних ситуацій. Жорсткі переговори: правила проведення та участі. Провокація в переговорах. Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Особливості організації переговорного процесу в екстремальних ситуаціях при особистісному та опосередкованому контакті.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	денна форма						заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
<b>Модуль 1</b>													
<b>Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами</b>													
Тема 1. Конфліктологічна експертиза	6		2			4	8		2			6	
Тема 2. Технології розв'язання конфлікту	14	2	2			10	12	2				10	
Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях	16	2	2			12	14		2			12	
Тема 4. Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях	20	4	4			12	20	2				18	
<b>Змістовий модуль 2. Психологія переговорного процесу</b>													
Тема 5. Психологічні особливості переговорного процесу	8	2	2			4	8					8	
Тема 6. Технології ведення переговорного процесу	18	4	4			10	16		2			14	
Тема 7. Особливості ведення переговорів в екстремальних ситуаціях	8		2			6	12					12	
<b>Усього годин</b>	90	14	18			58	90	4	6			80	

## 5. Теми семінарських занять

*Денна форма навчання*

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами</b>		
1	Конфліктологічна експертиза	2
2	Технології розв'язання конфлікту	2
3	Комунікація в конфліктних ситуаціях	2
4-5	Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях	2
<b>Змістовий модуль 2. Психологія переговорного процесу</b>		
6	Психологічні особливості переговорного процесу	2
7-8	Технології ведення переговорного процесу	2
9	Особливості ведення переговорів в екстремальних ситуаціях	2

*Заочна форма навчання*

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами</b>		
1	Конфліктологічна експертиза	2
2	Комунікація в конфліктних ситуаціях	2
<b>Змістовий модуль 2. Психологія переговорного процесу</b>		
3	Технології ведення переговорного процесу	2

## 6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
...		

## 7. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
...		

## 8. Самостійна робота

*Денна форма навчання*

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами</b>		
1	<p>Тема 1. Конфліктологічна експертиза</p> <p>1. Опрацювати статті і скласти короткий план-конспект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека . М., 2002. С.192-197.</li> <li>- КорнелиусХ., Фэйр Ш. Картография конфликта. URL: <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418</a></li> </ul>	4
2	<p>Тема 2. Технології розв'язання конфлікту</p> <p>Аналіз і короткий план-конспект наукових праць:</p> <p>1.Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. С.75-82.</p> <p>2.Дэна Д. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск, М., 2001. С. 164-217.</p> <p>URL: <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418</a></p> <p>Завдання: проаналізувати конфліктну ситуацію, скласти карту конфлікту, карту можливостей, визначити варіанти його вирішення в контексті кожної з 5 технологій розв'язання конфлікту.</p>	10
3	<p>Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях</p> <p>Аналіз і рецензування /короткий конспект (із вказівкою на практичне застосування) наукових праць:</p> <p>1.Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009. С.384-387.(Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания).</p> <p>2.Литвак М. Психологическое айкидо // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск, М., 2001. С. 218-253.</p> <p>URL: <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10777&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2415">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10777&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2415</a></p> <p>3. Рейнуотер Дж. Ваши межличностные отношения в ваших руках // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск, М., 2001. С.254-299.</p> <p>4. Вітюк Н.Р. Прощення як механізм і критерій розв'язання міжособистісного конфлікту . <i>Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія</i>. Івано-Франківськ: Вид-во ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», 2012. Вип.18. Ч.2. С. 45-53.</p> <p>Самостійна підготовка питань за планом семінарського заняття.</p> <p>Складання таблиці «Типи комунікативної поведінки»</p>	12
4	<p>Тема: Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях</p> <p>Проаналізувати відеозапис:</p> <p>URL:<a href="http://ukrmediation.com.ua/ua/video/">http://ukrmediation.com.ua/ua/video/</a></p> <p>Визначити етапи процесу медіації, техніки роботи медіатора, дотримання принципів медіації.</p> <p>Визначити специфіку роботи медіатора в конфліктних ситуаціях.</p> <p>Аналіз і короткий конспект наукових праць:</p>	12

	<p>1. Кодекс етики медіатора // <a href="http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/mediator_code_of_ethics/">http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/mediator_code_of_ethics/</a></p> <p>2. Положення про Національну службу посередництва і примирення // <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1258/98">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1258/98</a></p> <p>3. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціальнопедагогічний аспект. [Навч.-метод. посібник] .К.: ФОП Стеценко В.В. 2016. С. 64-73. Завдання. Аналіз конфліктної ситуації. Визначення ефективності форм посередництва.</p>	
<b>Змістовий модуль 2. Психологія переговорного процесу</b>		
5	<p>Тема: Психологічні особливості переговорного процесу Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд., СПб., 2009. С.135-146. <a href="https://studfile.net/preview/6490926/">https://studfile.net/preview/6490926/</a></p> <p>2. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1996. С.66-67. Опрацювати лекційний матеріал в системі дистанційного навчання.</p>	4
6	<p>Тема: Технології ведення переговорного процесу Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001. С.328-379. <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418</a></p> <p>2. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров: технологии эффективных переговоров / И. Добротворский. М. : А-Приор, 1997. 192 с. С.24-38, 57-67, 97-108.</p> <p>3. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1996. (п. 5.1, с.57-66). Подивитися й проаналізувати виступ В.Юрі «Пішки з пункту "ні" в пункт "так"» <a href="http://ukrmediation.com.ua/ua/useful_information/articles/?pid=1117">http://ukrmediation.com.ua/ua/useful_information/articles/?pid=1117</a> Визначити алгоритм переговорного процесу в обраному зразку відео. Визначити етапи переговорів, стратегії і тактики учасників, види психологічного впливу, ознаки агресії й маніпуляції приклади застосування технік протистояння деструктивному впливу.</p>	10
7	<p>Тема: Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях Самостійна підготовка питань за планом семінарського заняття.</p> <p>1. Кэмп «Сначала скажите «Нет». Секреты профессиональных переговорщиков», М.: ООО "Издательство "Добрая книга", 2003.(реф.14 с).</p> <p>2. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров: технологии эффективных переговоров. М. : А-Приор, 1997. 192 с. С.85-90.</p> <p>3. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. М.: Гардарики, 2000. С.270 Проаналізувати матеріали відеозапису: Кічаєв А.А. Жорсткі переговори: правила проведення та участі. Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Провокація в переговорах// <a href="http://rideo.tv/kichaev/">http://rideo.tv/kichaev/</a></p>	6
	Разом	58

Заочна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
<b>Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами</b>		
1	<p>Тема 1. Конфліктологічна експертиза</p> <p>2. Опрацювати статті і скласти короткий план-конспект:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека . М., 2002. С.192-197.</li> <li>- КорнелиусХ., Фэйр Ш. Картография конфликта. URL: <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418</a></li> </ul> <p>Самостійна підготовка питань за планом семінарського заняття.</p>	6
2	<p>Тема 2. Технології розв'язання конфлікту</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. С.75-82.</li> <li>2.Дэна Д. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск, М., 2001. С. 164-217. URL: <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418</a></li> </ol> <p>Завдання: проаналізувати конфліктну ситуацію, скласти карту конфлікту, карту можливостей, визначити варіанти його вирішення в контексті кожної з 5 технологій розв'язання конфлікту.</p>	10
3	<p>Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях</p> <p>Аналіз і рецензування /короткий конспект (із вказівкою на практичне застосування) наукових праць:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2009. С.384-387.(Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания).</li> <li>2.Литвак М. Психологическое айкидо // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск, М., 2001. С. 218-253. URL: <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10777&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2415">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10777&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2415</a></li> <li>3. Рейнуотер Дж. Ваши межличностные отношения в ваших руках // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск, М., 2001. С.254-299.</li> <li>4. Вітюк Н.Р. Прощення як механізм і критерій розв'язання міжособистісного конфлікту . <i>Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія.</i> – Івано-Франківськ: Вид-во ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника», 2012. Вип.18. Ч.2. С. 45-53.</li> </ol> <p>Самостійна підготовка питань за планом семінарського заняття. Складання таблиці «Типи комунікативної поведінки»</p>	12
4	<p>Тема: Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях</p> <p>Проаналізувати відеозапис: <a href="http://ukrmediation.com.ua/ua/video/">http://ukrmediation.com.ua/ua/video/</a></p> <p>Визначити етапи процесу медіації, техніки роботи медіатора, дотримання принципів медіації.</p> <p>Визначити специфіку роботи медіатора в конфліктних ситуаціях.</p>	18

	<p>Аналіз і короткий конспект наукових праць:</p> <p>1. Кодекс етики медіатора // <a href="http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/mediator_code_of_ethics/">http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/mediator_code_of_ethics/</a></p> <p>2. Положення про Національну службу посередництва і примирення // <a href="http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1258/98">http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1258/98</a></p> <p>3. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціальнопедагогічний аспект. [Навч.-метод. посібник] .К.: ФОП Стеценко В.В. 2016. С. 64-73.</p> <p>4. Гришина Н.В. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению // Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009.- С.419-452.</p> <p>5. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах : навчальний посібник. Івано-Франківськ, 2014. 172 с.С.118-119.</p> <p>Завдання. Аналіз конфліктної ситуації. Визначення ефективності форм посередництва.</p>	
<b>Змістовий модуль 2. Психологія переговорного процесу</b>		
5	<p>Тема: Психологічні особливості переговорного процесу</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд., СПб., 2009. С.135-146. <a href="https://studfile.net/preview/6490926/">https://studfile.net/preview/6490926/</a></p> <p>2. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах : навчальний посібник. Івано-Франківськ, 2014. 172 с.С.122-126.</p> <p>3. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1996.С.66-67.</p> <p>Опрацювання лекційного матеріалу в системі дистанційного навчання.</p>	8
6	<p>Тема: Технології ведення переговорного процесу</p> <p>Аналіз і короткий план-конспект праць:</p> <p>1. Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001. С.328-379. <a href="http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418">http://www.d-learn.pu.if.ua/index.php?mod=resource&amp;action=ReviewResourceContent&amp;id_r=10774&amp;id_cat=121&amp;id_cou=2418</a></p> <p>2. Доценко Н. Идеальное решение для новичков в телефонных переговорах// <a href="http://nadezhda-dk.livejournal.com">http://nadezhda-dk.livejournal.com</a>, 2013. 39 с.</p> <p>3. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров: технологии эффективных переговоров / И. Добротворский. М. : А-Приор, 1997. 192 с. С.24-38, 57-67, 97-108.</p> <p>4. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1996. (п. 5.1, с.57-66).</p> <p>Подивитися й проаналізувати виступ В.Юрі «Пішки з пункту "ні" в пункт "так"» // <a href="http://ukrmediation.com.ua/ua/useful_information/articles/?pid=1117">http://ukrmediation.com.ua/ua/useful_information/articles/?pid=1117</a></p> <p>Визначити алгоритм переговорного процесу.</p>	14
7	<p>Тема: Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях</p> <p>Самостійна підготовка питань за планом семінарського заняття.</p> <p>Кэмп Д.«Сначала скажите «Нет». Секреты профессиональных переговорщиков», М.: ООО "Издательство "Добрая книга", 2003.(реф.14 с).</p> <p>Дмирієв А.В. Конфліктологія: навч. посібник.М.:Гардарика. URL: <a href="http://rua.pp.ua/peregovoryi-ekstremalnyih-usloviyah-38304.html">http://rua.pp.ua/peregovoryi-ekstremalnyih-usloviyah-38304.html</a> С.270-277.</p> <p>Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных</p>	12

	<p>переговорів: технологии ефективних переговорів. М. : А-Приор, 1997. 192 с. С.85-96.</p> <p>Проаналізувати матеріали відеозапису:  Кічаєв А.А. Жорсткі переговори: правила проведення та участі.  Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Провокація в переговорах//  <a href="http://rideo.tv/kichaev/">http://rideo.tv/kichaev/</a></p>	
Разом		80

### 9. Індивідуальні завдання

Навчальним планом проведення індивідуальної роботи зі студентами з даної дисципліни не передбачено.

### 10. Методи навчання

У процесі вивчення дисципліни застосовуються такі методи навчання (за характером пізнавальної діяльності): пояснювально-ілюстративні, проблемного викладу матеріалу, частково-пошукові, інтерактивні.

### 11. Методи контролю

У процесі вивчення дисципліни застосовуються методи поточного та підсумкового контролю знань. Форми поточного контролю: усне опитування, письмове опитування (тестовий контроль знань), контрольна робота, контроль виконання завдань для самостійної роботи. Форма підсумкового оцінювання знань — залік.

#### Перелік питань для підсумкового контролю з курсу “ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ”

1. Універсальна поняттєва схема опису конфлікту.
2. Основні етапи аналізу конфліктів.
3. Специфіка та методи діагностики стану конфліктності ситуації, особистості та групи.
4. Характеристика комунікативних технологій розв’язання конфліктів.
5. Інформаційні технології розв’язання конфліктів.
6. Правові технології розв’язання конфліктів.
7. Організаційні технології розв’язання конфліктів.
8. Соціально-правові технології розв’язання конфліктів.
9. Принципи та етапи розв’язання конфлікту.
10. Чинники та критерії конструктивного розв’язання конфлікту. Чинники, що ускладнюють розв’язання конфлікту.
11. Складання карти можливостей (за Дж.Г.Скотт).
12. Особливості конструктивної і деструктивної комунікації в конфліктних ситуаціях.
13. Технології синтонного спілкування, комунікації почуттів та персоніфікації висловлювань.
14. Роль активного слухання у конфліктних ситуаціях.
15. Технології оптимізації конфліктної взаємодії. Послідовні взаємні ініціативи щодо зниження напруги (Ч.Осгуд, Ш.Бауер та Г.Бауер).
16. 4-кроковий метод покращення стосунків Д.Дена.
17. Психологічний вплив у процесі конфліктної взаємодії. Механізми протистояння деструктивному впливу.
18. Етапи розвитку емоцій у конфлікті та методи управління ними.
19. Методи психокорекції конфліктної поведінки.
20. Аналіз окремих психотерапевтичних напрямів роботи з конфліктами: теорія і практика.
21. Характеристика основних форм вирішення конфлікту за допомогою третьої сторони.
22. Медіація як форма посередництва у конфлікті. Етапи медіації.
23. Роль посередника: види, функції, вимоги до особистості та професійної компетентності.

24. Етичні принципи посередницької діяльності щодо врегулювання конфліктів.
25. Характеристика переговорів як специфічного виду діяльності щодо вирішення конфліктів. Функції переговорів та основні завдання.
26. Мотиви участі в переговорах.
27. Види переговорів .
28. Етапи переговорів.
29. Особливості підготовки до переговорного процесу.
30. Стратегії участі в переговорах.
31. Тактичні прийоми взаємодії з опонентами.
32. Основні положення методу принципового ведення переговорів (за Р.Фішером, У.Юрі).
33. Суперечка, дискусія, полеміка як форми спілкування у переговорах.
34. Вплив особистісного фактору на переговорний процес.
35. Особливості ведення переговорів у діадах і тріадах. Види переговорних позицій.
36. Процес узгодження цілей та інтересів переговорних сторін. Орієнтація на проблему. Корегування власних цілей у процесі переговорів.
37. Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях
38. Особливості організації переговорного процесу при особистісному та опосередкованому контакті.
39. Жорсткі переговори: правила проведення та участі.
40. Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Провокація в переговорах.
41. Криза у переговорах та її вирішення.
42. Особливості аналізу результатів переговорного процесу. Причини невдачі переговорів.

#### Розподіл балів, які отримують студенти

Модуль 1										Модуль 2 ІНДЗ (рефе-рат) 50	Сума
Навчальна (аудиторна) робота											
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	сума	T 5	T6	T7	T8	сума		
Усні відповіді – 5, Тести – 10, Самостійна робота - 35				50	Усні відповіді – 5, Тести – 10, Контрольна робота – 20 Самостійна робота - 15						100

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
80 – 89	<b>B</b>	добре	
70 – 79	<b>C</b>		
60 – 69	<b>D</b>	задовільно	
50 – 59	<b>E</b>		
26 – 49	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Критерії оцінювання знань, умінь і навичок студентів з навчальної дисципліни при поточному контролі:

“відмінно” – студент демонструє повні і глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь та навичок, правильне й обгрунтоване формулювання практичних висновків, вільне володіння науковими термінами, аналізує причинно-наслідкові зв’язки;

“добре” – студент демонструє повні знання навчального матеріалу, але допускає незначні пропуски фактичного матеріалу, вміє застосувати його щодо конкретно поставлених завдань, у деяких випадках нечітко формулює загалом правильні відповіді, допускає окремі несуттєві помилки та неточності;

“задовільно” – студент володіє більшою частиною фактичного матеріалу, але викладає його не досить послідовно і логічно, допускає істотні пропуски у відповіді, не завжди вміє інтегровано застосувати набуті знання для аналізу конкретних ситуацій, нечітко, а інколи й невірно формулює основні теоретичні положення та причинно-наслідкові зв’язки;

“незадовільно” – студент не володіє достатнім рівнем необхідних знань, умінь, навичок, науковими термінами.

### **13. Методичне забезпечення**

- програма навчальної дисципліни;
- силабус;
- опорні конспекти лекцій;
- методичні вказівки до семінарських занять та самостійної роботи студентів;
- плани семінарських занять;
- роздаткові матеріали та відеоматеріали;
- текстові варіанти тестів для поточного контролю знань;
- тести в системі дистанційного навчання.

### **14. Рекомендована література**

#### **Базова література:**

1. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту в таблицях і схемах : навчальний посібник. Івано-Франківськ, 2014. 172 с.
2. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. – Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. 176 с.
3. Гришина Н.В. Психологія конфлікту. СПб.: Питер, 2009. 538 с.
4. Дмитриев А.В. Конфликтология. М.: Гардарики, 2011.
5. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. К.: Каравела, 2011. 304 с.
6. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами управління: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005.
7. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2009.
8. Конфліктологія: [Підручник для студентів вищ. навч. юрид. спец.] / За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002.
9. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 1996. 256 с.
10. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. - К.: ВД "Професіонал", 2006.- 288 с.
11. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О.Джелалі. - Х. -К., 2006. - 320 с.
12. Психологія конфлікту. Хрестоматія / Сост. Н.В.Гришина. – СПб., 2011. – 448 с.
13. Прикладная конфликтология. Хрестоматія / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001.
14. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. - К., 2007.
15. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посібник.– К.: Кондор, 2009. – 384 с.

### Допоміжна література:

16. Грановская Р.М. Конфликт и творчество в зеркале психологии. – СПб.: Речь, 2010. – 416 с.
17. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 960 с.
18. Рузов В. Семейная конфликтология. Совместимость мужчины и женщины. – М.: АРДИС, 2008.
19. Скотт Д.Г. Конфликты. Пути их преодоления. К.: Внешторгиздат, 1991.
20. Д. Кэмп «Сначала скажите «Нет». Секреты профессиональных переговорщиков», М.: ООО "Издательство "Добрая книга", 2003.
21. Василенко И.А. Политические переговоры: учебное пособие. М: Гардарики, 2006. Электронный ресурс: <http://politics.ellib.org.ua/pages-cat-117.html>

### 15. Інформаційні ресурси

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах // <http://www.myword.ru>
2. Буртовая Е. В. (сост.). Конфликтология: Учебное пособие. 2002. [http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown\\_konflictions/56.aspx](http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown_konflictions/56.aspx).
3. Гірник А.М. Основи конфліктології // <http://pidruchniki.ws/psihologiya/>
4. Дмирієв А.В. Конфліктологія: навч. посібник. М.: Гардарики. URL: <http://gua.pp.ua/peregovoryi-ekstremalnyih-usloviyah-38304.html>
5. Долинська Л.В. Психологія конфлікту // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>
6. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров .URL: [http://qame.ru/book/contact/dobrot\\_peregovori100/dobrot\\_peregovori100.pdf](http://qame.ru/book/contact/dobrot_peregovori100/dobrot_peregovori100.pdf)
7. Жаворонкова Г.В. Управління конфліктами // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>
8. Леонов Н.И. Хрестоматия по конфликтологии // <http://www.myword.ru>
9. Малкина-Пых И. Г.. Психологическая помощь в кризисных ситуациях - М.: Изд-во Эксмо. - 960 с., 2005, <http://ibib.ltd.ua/psihologicheskaya-pomosch-krizisnyih.html>
10. Мастенбрук. Переговоры <http://www.klex.ru/2pr>
11. Орлянський В.С. Конфліктологія // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>
12. Прибутько П.С. Конфліктологія // [http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/konfliktologiya\\_-\\_pributko\\_ps](http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/konfliktologiya_-_pributko_ps)
13. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта // <http://www.koob.ru>
14. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів // [http://pidruchniki.ws/19440608/psihologiya/konfliktologiya\\_ta\\_teoriya\\_peregovoriv\\_-\\_yahno\\_tp](http://pidruchniki.ws/19440608/psihologiya/konfliktologiya_ta_teoriya_peregovoriv_-_yahno_tp).
15. Український центр медіації // <http://ukrmediation.com.ua>