

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра практичної психології

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

ЗП 3. Конфліктологія та медіація

2026 - 2027 навчальний рік

Викладач	Пенчук Інна Леонідівна, доктор наук із соціальних комунікацій, професор кафедри психології
Контактний телефон	+380503220909
Ідентифікатор та код доступу (Zoom / Google Meet)	565 749 3491, код доступу 251359
E-mail:	innapenchuk0909@gmail.com
Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ	http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=5197
Консультації	Консультації проводяться в дистанційному режимі за попереднім погодженням із викладачем через месенджери або електронну пошту

ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)	
Галузь знань	С «Соціальні науки, журналістика, інформація та міжнародні відносини»	
Спеціальність	С4 Психологія	
Освітня програма	Психологія	
Форма навчання	Очна (денна), заочна	
Мова викладання	Українська	
Курс (рік навчання), семестр	Курс 1, семестр 1	
Цикл підготовки	Загальної підготовки	
Статус дисципліни	Обов'язкова	
Обсяг дисципліни	Кількість кредитів ECTS	3
	Загальна кількість годин	90
	Аудиторних годин	34
	Лекції	18
	Практичні	16
	Самостійна робота	56
Форма контролю	Залік	
Паралельні та подальші	ПП 6 Основи психологічного консультування та	

компоненти (Постреквізити)	психодіагностики
---------------------------------------	------------------

МЕТА, ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни

Сформувати у студентів систему знань з теорії та практики конфліктології й медіації, розвинути уміння аналізувати та попереджати конфлікти, використовувати медіаційні техніки в професійній діяльності психолога.

Завдання навчальної дисципліни:

- Ознайомити з базовими поняттями та теоріями конфліктології.
- Вивчити психологічні механізми виникнення, динаміки й завершення конфліктів.
- Розглянути сучасні моделі врегулювання конфліктів (переговори, медіація, фасилітація).
- Розвинути практичні навички комунікації, активного слухання, конструктивного вираження емоцій.
- Сформувати етичні засади професійної діяльності медіатора.

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- основні поняття, категорії та теоретичні підходи конфліктології;
- сутність, структуру, причини, функції та типологію конфліктів;
- закономірності виникнення, розвитку, ескалації та завершення конфліктів;
- психологічні механізми конфліктної взаємодії та основні стратегії поведінки у конфлікті;
- методи діагностики, профілактики, попередження та конструктивного врегулювання конфліктів;
- сутність, принципи, етапи та основні процедури медіації, роль і функції медіатора;
- основні медіаційні техніки, етичні принципи медіації та особливості їх застосування у професійній діяльності;
- правові засади медіації в Україні та можливості використання конфліктологічних і медіаційних підходів у діяльності психолога.

Після вивчення дисципліни студенти повинні вміти:

- аналізувати причини, структуру, динаміку та типологію конфліктів, визначати їх учасників, позиції та інтереси;
- оцінювати конфліктні ситуації, прогнозувати можливі варіанти їх розвитку та визначати шляхи запобігання ескалації;
- застосовувати конструктивні стратегії поведінки, прийоми ефективної комунікації та методи врегулювання конфліктів;
- використовувати основні принципи й техніки медіації, модлювати окремі етапи медіаційного процесу;
- застосовувати знання з конфліктології та медіації у професійній діяльності психолога з дотриманням етичних і правових норм.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Інтегральна компетентність:

Здатність вирішувати складні завдання і проблеми у процесі навчання та професійної діяльності у галузі психології, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій і характеризується комплексністю та невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності:

ЗК 1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК 7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК 9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК 11*. Здатність до збереження власного психічного здоров'я, професійної рефлексії та запобігання емоційному вигоранню в умовах тривалого професійного навантаження та кризових ситуацій.

ЗК 12*. Здатність критично оцінювати та адаптувати науково-практичні підходи до роботи в міждисциплінарних командах під час надання психологічної допомоги постраждалим від надзвичайних і травматичних подій.

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК 6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.

СК 7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.

СК 12*. Здатність розробляти та реалізовувати комплексні програми психологічної корекції, адаптації та супроводу для осіб із кризовими станами, ветеранів, членів їхніх родин та внутрішньо переміщених осіб.

Програмні результати навчання:

РН 11. Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.

РН 13*. Проектувати та реалізовувати комплексні програми психологічної допомоги, реабілітації, соціально-психологічної адаптації та супроводу для осіб із кризовими станами, ветеранів, членів їхніх сімей і внутрішньо переміщених осіб.

РН 14*. Застосовувати прийоми психологічної саморегуляції, техніки професійної рефлексії та профілактики емоційного вигорання в умовах високого психоемоційного навантаження й тривалого стресу.

ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ: ПРИРОДА, ТИПИ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ КОНФЛІКТІВ

Тема 1. Вступ до конфліктології. Визначення конфлікту, його структура (сторони, предмет, інцидент, динаміка), позитивні та негативні функції

Тема 2. Типологія конфліктів: міжособистісні, групові, організаційні, культурні

Тема 3. Психологічні підходи до аналізу конфліктів: психоаналітичний, когнітивний, гуманістичний підходи; сучасні концепції.

Тема 4. Особистісні фактори у конфліктній поведінці: риси характеру, емоційний інтелект, стилі реагування на конфлікти.

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИКА КОНФЛІКТНОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ ТА МЕДІАЦІЇ: СТРАТЕГІЇ, ПЕРЕГОВОРИ, ФАСИЛІТАЦІЯ

Тема 5. Стратегії поведінки в конфлікті: уникання, пристосування, конкуренція, компроміс, співпраця; вибір оптимальної стратегії

Тема 6. Основи переговорного процесу: принципи, тактики, підготовка та ведення переговорів

Тема 7. Медіація: теорія та практика, роль медіатора, етапи медіаційного процесу, інструменти роботи з емоціями та інтересами сторін

Тема 8. Етика, правові аспекти та кейси медіації: етичні стандарти медіатора, українське законодавство, розбір реальних ситуацій

ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА ОЦІНЮВАННЯ

Контроль результатів навчання та рівня сформованості компетентностей здобувачів здійснюється на засадах прозорості та академічної доброчесності відповідно до Положення про критерії оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Класичному приватному університеті.
http://www.zhu.edu.ua/cpu_edu/course/view.php?id=5197

У процесі вивчення навчальної дисципліни використовуються такі види контролю:

1. Вхідний контроль (за наявності): проводиться на початку вивчення курсу з метою визначення рівня підготовки студентів до вивчення певної дисципліни, або загального рівня підготовки студентів за попередній період навчання. Здійснюється у формі вступного бліц-опитування або тестування.

2. Поточний контроль: здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних та семінарських (практичних, лабораторних) занять, перевірки завдань самостійної роботи, виконання тестів на Віртуальній аудиторії КПУ. Включає оцінювання теоретичної підготовки (усні відповіді, активність у дискусіях, тести) та перевірку практичних навичок (виконання кейсів, розрахунків, лабораторних робіт, індивідуальних завдань за темами тощо).

3. Семестровий (підсумковий) контроль:

проводиться у формі **заліку** та передбачає зарахування результатів накопичувальної системи (за накопиченими балами протягом семестру за виконання завдань поточного контролю).

Особливість оцінювання: всі види вхідного, поточного і семестрового контролю оцінюється викладачем за **100-бальною шкалою**.

Для оцінювання студентів використовується система накопичування балів. Згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ» підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ECTS.

Загальний підсумковий бал за дисципліну (за 100-бальною шкалою) формується як середньозважена величина на основі всіх поточних і підсумкових оцінок здобувача, отриманих протягом семестру, з урахуванням питомої ваги кожного виду діяльності.

$$\text{Підсумковий бал} = (B_{\text{вхід.}} \times k_{\text{вхід.}}) + (B_1 \times k_1) + (B_2 \times k_2) + \dots + (B_n \times k_n) + (B_{\text{екз.}} \times k_{\text{екз.}})$$

де:

$B_{\text{вхід.}}$ – бал за виконання завдань вхідного контролю, виставлений за 100-бальною шкалою (за наявністю); $k_{\text{вхід.}}$ – ваговий коефіцієнт вхідного контролю (як правило $k_{\text{вхід.}}=0$). Оцінка вхідного контролю не впливає на загальну оцінку з дисципліни і є інформацією для викладача щодо рівня індивідуальної готовності студентів вивчати дану дисципліну);

$B_1, B_2, B_3, \dots, B_n$ – бали за виконання завдань поточного контролю на практичних (семінарських) заняттях, самостійної та індивідуальної роботи, виставлений за 100-бальною шкалою; $k_1, k_2, k_3, \dots, k_n$ – вагові коефіцієнти відповідного виду контролю;

$B_{\text{екз.}}$ – бал за підсумковий семестровий контроль (екзамен), виставлений за 100-бальною шкалою (за наявністю); $k_{\text{екз.}}$ – ваговий коефіцієнт підсумкового семестрового контролю (екзамену).

Сума вагових коефіцієнтів поточного та підсумкового контролю дорівнює 1

$$k_1 + k_2 + k_3 + \dots + k_n + k_{\text{екз.}} = 1$$

Структура компонентів оцінювання та їх питома вага

Види навчальної діяльності здобувача	Шкала оцінювання завдання	Ваговий коеф.	Питома вага у загальній оцінці
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ: ПРИРОДА, ТИПИ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ КОНФЛІКТІВ	100	0,35	35
Тема 1. Вступ до конфліктології. Визначення конфлікту, його структура (сторони, предмет, інцидент, динаміка), позитивні та негативні функції. Виконання завдань практичного заняття	100	0,07	7
Тема 2. Типологія конфліктів: міжособистісні, групові, організаційні, культурні. Виконання завдань практичного заняття.	100	0,04	4
Тема 3. Психологічні підходи до аналізу конфліктів: психоаналітичний, когнітивний, гуманістичний підходи; сучасні концепції. Виконання завдань практичного заняття.	100	0,05	5
Тема 4. Особистісні фактори у конфліктній поведінці: риси характеру, емоційний інтелект, стилі реагування на конфлікти. Виконання завдань практичного заняття.	100	0,07	7
Індивідуальне домашнє завдання з тем 1-4	100	0,03	3
Аналіз конфліктної ситуації (кейс)	100	0,04	4
Тестування за темами 1–4	100	0,5	5
Розділ 2. ПРАКТИКА КОНФЛІКТНОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ ТА МЕДІАЦІЇ: СТРАТЕГІЇ, ПЕРЕГОВОРИ, ФАСИЛІТАЦІЯ	100	0,35	35
Тема 5. Стратегії поведінки в конфлікті: уникання, пристосування, конкуренція, компроміс, співпраця; вибір оптимальної стратегії. Виконання завдань практичного заняття.	100	0,05	5
Тема 6. Основи переговорного процесу: принципи, тактики, підготовка та ведення переговорів. Виконання завдань практичного заняття.	100	0,04	4
Тема 7. Медіація: теорія та практика, роль медіатора, етапи медіаційного процесу, інструменти роботи з емоціями та інтересами сторін. Виконання завдань практичного заняття.	100	0,07	7
Тема 8. Етика, правові аспекти та кейси медіації: етичні стандарти медіатора, українське законодавство, розбір реальних ситуацій. Виконання завдань практичного заняття.	100	0,05	5
Індивідуальне домашнє завдання з тем 5-8	100	0,05	5
Аналіз кейсу з медіації	100	0,04	4
Тестування за темами 5–8	100	0,05	5
Разом	100	1	100
Додаткові досягнення з навчальної дисципліни (за наявності) Результати науково-дослідної діяльності здобувача, зокрема за такі активності: — участь у предметних олімпіадах, конкурсах студентських наукових робіт з навчальної дисципліни; — участь у засіданнях наукових гуртків, зокрема в обговореннях у форматі круглих столів, присвячених актуальним темам з навчальної дисципліни;	До 10 балів		

Види навчальної діяльності здобувача	Шкала оцінювання завдання	Ваговий коеф.	Питома вага у загальній оцінці
— публікації результатів досліджень у вигляді наукових статей, тез доповідей, а також виступи на наукових конференціях.			

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

100-бальна система	шкала ЄКТС	Національна шкала	Характеристика вимог та критеріїв оцінювання
90–100	A	Відмінно	Здобувач демонструє глибокі системні знання, здатність критично мислити, аналізувати складні проблеми та генерувати нові ідеї. Практичні завдання виконує бездоганно, застосовує творчий підхід у нестандартних ситуаціях. Демонструє високий рівень автономності, самоорганізації та дотримання академічної етики
82–89	B	Добре	Здобувач демонструє вільне володіння програмним матеріалом та професійною термінологією, здатність самостійно систематизувати факти та робити аргументовані висновки. Виконує завдань без помилок, що впливають на суть результату; допускається лише дрібні технічні неточності
75–81	C	Добре	Здобувач демонструє достатній обсяг знань для розв'язання типових та складних спеціалізованих задач, здатність виокремлювати головне, проте аналіз може бути недостатньо глибоким. Виконує завдання за зразком, але потребує уточнень при переході до міждисциплінарних питань. Має здатність самостійно виправити помилки після мінімальної підказки викладача
67–74	D	Задовільно	Здобувач розуміє базові поняття та відтворює матеріал на репродуктивному рівні; здатний виконувати завдання за зразком, але помиляється в аргументації; надає загалом правильні відповіді, але які можуть бути недостатньо структурованими або лаконічними. Потребує допомоги викладача для застосування знань у практичних ситуаціях
60–66	E	Задовільно	Здобувач володіє мінімально необхідним порогом знань (дефініції, ключові дати/формули); відповіді поверхові, знання фрагментарні, завдання виконуються за постійної допомоги викладача. Кількість помилок

100-бальна система	шкала ЄКТС	Національна шкала	Характеристика вимог та критеріїв оцінювання
			значна, але здобувач демонструє розуміння загальної суті предмета
35–59	FX	Незадовільно	Здобувач володіє лише частиною базових знань, проте їх недостатньо для зарахування дисципліни. Не здатний самостійно виконати практичне завдання; допускає грубі помилки в термінології. Наслідки: надається право на повторне складання контрольного заходу
1–34	F	Незадовільно	Повна відсутність знань або ігнорування навчального плану. Відсутність виконаних завдань, неявка на контроль або виявлення грубих порушень академічної доброчесності (плагіат понад встановлену норму, замовлення робіт). Наслідки: обов'язкове повторне вивчення навчальної дисципліни

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: 100-БАЛЬНА, НАЦІОНАЛЬНА ТА ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо термінів виконання завдань та перескладання	З огляду на безпекову ситуацію, повітряні тривоги та перебої з електропостачанням, освітній процес базується на принципах гнучкості та академічної підтримки. Усі завдання виконуються здобувачами в асинхронному режимі без застосування штрафних санкцій чи зниження балів за порушення первинних термінів, якщо затримка зумовлена об'єктивними обставинами непереборної сили. Здавання та перескладання пропущених завдань чи тем здійснюється у зручному для студента темпі протягом семестру за погодженням із викладачем без будь-яких обмежень.
Політика академічної доброчесності	Здобувачі освіти зобов'язані неухильно дотримуватись принципів академічної доброчесності під час виконання усіх видів навчальної, наукової та творчої діяльності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання та академічне шахрайство. Здобувачам освіти забороняється вдаватися до будь-яких форм академічного шахрайства, зокрема: використовувати під час контрольних заходів заборонені матеріали або технічні засоби; посилаючись на джерела, які не використовувались у роботі; здавати роботи з однаковим змістом, підготовлені різними особами. У разі встановлення порушення академічної доброчесності до здобувача освіти можуть бути застосовані такі заходи академічної відповідальності, як повторне проходження оцінювання (контрольна робота, екзамен, залік тощо), повторне вивчення відповідного освітнього компонента або відрахування з університету.
Політика щодо відвідування занять в умовах воєнного стану	Відвідування навчальних занять здобувачами вищої освіти є обов'язковим відповідно до затвердженого розкладу. <i>Організація освітнього процесу в умовах загрози та повітряних тривог</i> У разі включення сигналу «Повітряна тривога» під час проведення занять у режимі реального часу (Zoom / Google Meet) або перебування в приміщеннях Університету, проведення синхронного заняття негайно припиняється, а всі учасники освітнього процесу зобов'язані перейти до укриттів. Навчальне заняття, перерване через сигнал «Повітряна тривога» або яке не відбулося через її тривалість, автоматично переводиться в асинхронний режим. Відсутність здобувача освіти на синхронній конференції під час повітряної тривоги, відсутності електроенергії або зв'язку не є підставою для виставлення заборгованості чи зниження підсумкової оцінки, за умови опрацювання навчального матеріалу та виконання завдань в асинхронному режимі. <i>Застосування дистанційних технологій та форс-мажорних обставин</i> У разі переходу університету або його окремих структурних підрозділів на навчання із використанням дистанційних технологій через безпекову ситуацію чи інші форс-мажорні обставини, освітній процес регулюється «Положенням про організацію освітнього процесу здобувачів вищої освіти з використанням дистанційних технологій при обмеженні або відсутності фізичного відвідування закладів освіти здобувачами з причин непереборної сили (природні катаклізми, заходи карантинного порядку та інші форс-мажорні обставини) в «Класичному приватному університеті». Формат участі у дистанційних заняттях адаптується до поточних технічних можливостей та умов безпеки здобувачів і викладачів.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гірняк А. Конфліктологія : навч. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2016. 312 с.
2. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Либідь, 2003. 344 с.
3. Третяченко В. В. Конфліктологія : навч.-метод. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 284 с.
4. Волков В. В. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : КНЕУ, 2015. 274 с.
5. Bush R. A. B., Folger J. P. The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. San Francisco : Jossey-Bass, 2005. 336 p.
6. Bercovitch J., Rubin J. Z. Mediation in International Relations: Multiple Approaches to Conflict Management. New York : Palgrave Macmillan, 1992. 328 p.
7. Coser L. A. The Functions of Social Conflict. New York : Free Press, 1956. 188 p.
8. Deutsch M., Coleman P. T., Marcus E. C. The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. San Francisco : Jossey-Bass, 2014. 960 p.
9. Fisher R., Ury W. Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. New York : Penguin, 2011. 240 p.
10. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York : Bantam Books, 1995. 352 p.
11. Johnson D. W., Johnson R. T. Joining Together: Group Theory and Group Skills. Boston : Pearson, 2012. 432 p.
12. Lewicki R. J., Saunders D. M., Barry B. Negotiation. New York : McGraw-Hill, 2015. 320 p.
13. Maslow A. H. Motivation and Personality. New York : Harper & Row, 1954. 369 p.
14. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. The Emotional Intelligence of Leaders. San Francisco : Jossey-Bass, 2004. 112 p.
15. Moore C. W. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. 4th ed. San Francisco : Jossey-Bass, 2014. 528 p.
16. Rogers C. On Becoming a Person. Boston : Houghton Mifflin, 1961. 420 p.
17. Thomas K. W., Kilmann R. H. Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument. Tuxedo, NY : Xicom, 1974. 56 p.
18. Ury W. The Power of a Positive No. New York : Bantam Books, 2007. 224 p.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ДЖЕРЕЛА

19. Про медіацію : Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20>

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

1. Українська академія медіації : офіційний сайт. URL: <https://www.uamediation.org>
2. Верховна Рада України : офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://www.rada.gov.ua>
3. Законодавство України : база даних / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>