

ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»
(повне найменування вищого навчального закладу)
Кафедра (циклова комісія) соціальної психології

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Проректор (заступник директора)
з навчальної роботи

“ _____ ” _____ 20__ року

ПРОГРАМА
вибіркової навчальної дисципліни
ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПЕРЕГОВОРІВ
І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ”

Галузі знань 05 Соціально-поведінкові науки

спеціальності_053 Психологія

спеціалізація соціальна психологія

факультет філософський

Івано-Франківськ – 2017 рік

РОЗРОБЛЕНО ТА ВНЕСЕНО:

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

(повне найменування вищого навчального закладу)

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної психології Вітюк Н.Р.

Схвалено науково-методичною комісією філософського факультету

“ ____ ” _____ 2017 р., протокол № _____

ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни “Психологічні технології переговорів і вирішення конфліктів” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки ОКР Бакалавр напряму підготовки спеціальності 6.030102 “Психологія”.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є основні принципи і психологічні технології розв’язання та врегулювання конфліктів.

Міждисциплінарні зв’язки:

Перелік дисциплін, на які спирається психологія конфлікту	Перелік дисциплін, вивчення яких спирається на психологію конфлікту
<ul style="list-style-type: none">- філософія,- соціологія,- психологія,- історія,- педагогіка,- мистецтвознавство,- література,- математика та ін.	<ul style="list-style-type: none">- політологія,- історія,- педагогіка,- правознавство,- військові науки,- психологія управління, психологія сім’ї, психологія професійної комунікації,- економіка та ін.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Психологічні засади роботи з конфліктами
2. Психологія переговорного процесу.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни “Психологічні технології переговорів і вирішення конфлікту” є: розкрити основні форми та напрями управління конфліктами; технології ведення переговорного процесу; навчити студентів розв’язувати типову задачу діяльності, наведеної в ОКХ; сформувати у них такі якості і властивості, знання, вміння і навички, які дозволяють виконувати типову задачу діяльності.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни “Психологічні технології переговорів і вирішення конфлікту” є: засвоєння студентами основних теоретичних понять і положень даного курсу, оволодіння системою знань про функції переговорного процесу, основні принципи і технології проведення переговорів як форми ділової комунікації та врегулювання конфліктів, набуття студентами навичок практичної роботи з конфліктами.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати: основні закономірності динаміки конфліктів; психологічні особливості поведінки учасників конфлікту; психологічні технології розв’язання та врегулювання конфліктів; особливості діяльності психолога щодо врегулювання конфліктів у різних сферах людської взаємодії; основні принципи, форми та методи медіаторської діяльності; головні категорії та поняття, що описують сферу переговорного процесу, основні функції, види, етапи переговорного процесу, основні умови, технології та вимоги до його проведення;

вміти: застосовувати набуті знання в практичній діяльності; проводити конфліктологічну експертизу конфліктних ситуацій і прогнозувати їх розвиток; приймати конструктивні рішення у розв’язанні та врегулюванні різних видів конфлікту; організовувати переговорний процес, здійснювати посередницькі функції, узгоджувати цілі та інтереси учасників переговорів, їх прагнення до взаємної довіри, забезпечувати рівновагу влади і взаємного контролю сторін.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 45 годин/ 1,5 кредити ЄКТС.

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами

Тема 1. Конфліктологічна експертиза

Зміст. Універсальна поняттєва схема опису конфлікту (суть, класифікація, структура, функції, генеза, еволюція, динаміка, системно-інформаційний опис, попередження, розв'язання, дослідження і діагностика). 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.

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.

Психологічний вплив у процесі конфліктної взаємодії. Механізми протистояння деструктивному впливу.

Тема 4. Психологічна допомога учасникам конфлікту

Зміст. Етапи розвитку емоцій у конфлікті та методи управління ними.

Психологічні прийоми нормалізації стресового стану.

Методи психокорекції конфліктної поведінки. Основні напрями розвитку конфліктостійкості особистості.

Аналіз окремих психотерапевтичних напрямів роботи з конфліктами: теорія і практика.

Змістовий модуль 2. Психологія переговорного процесу

Тема 5. Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях

Зміст. Характеристика основних форм вирішення конфлікту за допомогою третьої сторони.

Медіація як форма посередництва у конфлікті. Етапи медіації.

Вимоги до особистості та професійної компетентності посередника (медіатора).

Етичні принципи посередницької діяльності щодо врегулювання конфліктів.

Тема 6. 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 (двосторонні та тресторонні, переговори про продовження діючих домовленостей, переговори про нормалізацію конфліктних відносин, переговори про розподіл, переговори про створення нових умов, переговори про досягнення побічних ефектів та ін.).

Динаміка переговорів. Особливості підготовки до переговорного процесу. Організаційна складова підготовки переговорів. Змістова сторона підготовки до переговорів: аналіз проблеми, аналіз інтересів учасників, формування загального підходу до переговорів, визначення власної позиції, визначення можливих варіантів вирішення проблеми. Тактична підготовка до переговорів.

Тема 7. Технологія переговорного процесу

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

Основні положення методу принципного ведення переговорів (за Р.Фішером, У.Юрі).

Суперечка, дискусія, полеміка як форми спілкування у переговорах.

Вплив особистісного фактору на переговорний процес. Особливості ведення переговорів у діадах і тріадах. Види переговорних позицій та їх вплив у процесі переговорів. Криза у переговорах та її вирішення. Особливості аналізу результатів переговорного процесу. Причини невдачі переговорів.

Процес узгодження цілей та інтересів переговорних сторін. Орієнтація на проблему. Корегування власних цілей у процесі переговорів. Формування феномену довіри. Забезпечення взаємної рівноваги влади і контролю.

Тема 8. Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях

Зміст. Поняття екстремальної ситуації. Особливості організації переговорного процесу при особистісному та опосередкованому контакті.

Жорсткі переговори: правила проведення та участі.

Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Провокація в переговорах.

Основні характеристики переговорних ситуацій зі злочинцями / терористами. Різновиди переговорів зі злочинцями. Основні задачі даного переговорного процесу. Основні характеристики переговорних ситуацій зі злочинцями. Етапи проведення переговорів зі злочинцем.

Специфіка переговорів при спробі суїциду.

3. Рекомендована література

1. Андреев В.В. Тренинги переговорной деятельности
2. Василенко И.А. Политические переговоры: учебное пособие. - М: Гардарики, 2006.
Електронний ресурс: <http://politics.ellib.org.ua/pages-cat-117.html>
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. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009. – 538 с.
5. Дмитриев А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2011.
6. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров // http://game.ru/book/contact/dobrot_peregovori100/dobrot_peregovori100.pdf
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. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001.
10. Козлов В.В., Козлова А.А., Убеждение - минные поля переговоров //

11. Конфліктологія: [Підручник для студентів вищ. навч. юрид. спец.] / За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002.
12. Лебедева М. М. Уметь вести переговоры: Практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров. — М.: Общество «Анкил», 1991.
13. Лебедева М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. – М.: Аспект Пресс, 1997.
14. Леонов Н.И. Хрестоматия по конфликтологии // <http://www.myword.ru>
15. Малкина-Пих И. Г.. Психологическая помощь в кризисных ситуациях - М.: Изд-во Эксмо. - 960 с., 2005,
16. Електронний ресурс: <http://ibib.ltd.ua/psihologicheskaaya-pomosch-krizisnyih.html>
17. Мастенбрук. Переговоры // [Електронний ресурс] <http://www.klex.ru/2pr>
18. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. — М.: ИНФРА-М, 1996. — 256 с.
19. Нергеш Я. Поле битвы -- стол переговоров. -- М.: Международные отношения, 1989. -- 264 с. - 58
20. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
21. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. - К.: ВД "Професіонал", 2006.-288 с.
22. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О.Джелалі. - Х. -К., 2006. - 320 с.
23. Психология конфликта. Хрестоматия / Сост. Н.В.Гришина. – СПб., 2001. – 448 с.
24. Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001.
25. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. - К., 2007.
26. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посібник. – К.: Кондор, 2009. – 384 с.
27. Скотт Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. - М., 1991. - 197с.
28. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. — М.: Наука. 1992. – С. 22 – 25

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання - залік

5.Засоби діагностики успішності навчання

Діагностика знань студентів здійснюється з допомогою:

- 1) усних та письмових опитувань на практичних заняттях;
- 2) письмових контрольних робіт;
- 3) виконання тестових завдань;
- 4) письмових робіт.

Державний вищий навчальний заклад
«Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»
Кафедра соціальної психології

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор _____
“ ____ ” _____ 20__ р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
“ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ
І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ”

Галузі знань 05 Соціально-поведінкові науки

спеціальності_053 Психологія

спеціалізація соціальна психологія

факультет філософський

Івано-Франківськ – 2017 рік

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

„29” серпня, 2017 р. – __ с.

Розробник:

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

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри соціальної психології
Протокол від „29” серпня, 2017 р. № 1

Завідувач кафедри соціальної психології

_____ (Заграй Л.Д.)
(підпис) (прізвище та ініціали)
“ ____ ” _____ 20__ р.

Схвалено науково-методичною комісією філософського факультету

Протокол від “ ____ ” _____ 20__ р. № ____

“ ____ ” _____ 20__ р.

Голова _____ (Р.О.Пятківський)
(підпис) (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 – 1,5	Галузь знань 05 Соціально-поведінкові науки	Вибіркова	
	Спеціальність 053 «Психологія»		
Модулів – 1	Спеціалізація соціальна психологія	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 1		4-й	4-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання –		Семестр	
Загальна кількість годин - 45		7-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	Лекції	
		6 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		8 год.	2 год.
		Лабораторні	
		__ год.	__ год.
		Самостійна робота	
31 год.	39 год.		
Індивідуальні завдання:			
__ год.			
Вид контролю: залік			

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

для денної форми навчання – 31 % : 69 %
для заочної форми навчання – 13,3 % : 86,7 %

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни “Психологічні технології переговорів і вирішення конфлікту” є: розкрити основні форми та напрями управління конфліктами; технології ведення переговорного процесу; навчити студентів розв’язувати типову задачу діяльності, наведеної в ОКХ; сформувати у них такі якості і властивості, знання, вміння і навички, які дозволяють виконувати типову задачу діяльності.

Основні завдання вивчення дисципліни “Психологічні технології переговорів і вирішення конфлікту”: засвоєння студентами основних теоретичних понять і положень даного курсу, оволодіння системою знань про функції переговорного процесу, основні принципи і технології проведення переговорів як форми ділової комунікації та врегулювання конфліктів, набуття студентами навичок практичної роботи з конфліктами.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студенти повинні

знати:

- основні закономірності динаміки конфліктів;
- психологічні особливості поведінки учасників конфлікту;
- психологічні технології розв’язання та врегулювання конфліктів;
- особливості діяльності психолога щодо врегулювання конфліктів у різних сферах людської взаємодії;
- основні принципи, форми та методи медіаторської діяльності;
- головні категорії та поняття, що описують сферу переговорного процесу, основні функції, види, етапи переговорного процесу, основні умови, технології та вимоги до його проведення;

вміти:

- застосовувати набуті знання в практичній діяльності;
- проводити конфліктологічну експертизу конфліктних ситуацій і прогнозувати їх розвиток;
- приймати конструктивні рішення у розв’язанні та врегулюванні різних видів конфлікту;
- організовувати переговорний процес, здійснювати посередницькі функції,
- узгоджувати цілі та інтереси учасників переговорів, їх прагнення до взаємної довіри.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами

Тема 1. Конфліктологічна експертиза

Зміст. Універсальна поняттєва схема опису конфлікту (суть, класифікація, структура, функції, генеза, еволюція, динаміка, системно-інформаційний опис, попередження, розв’язання, дослідження і діагностика). 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 ІПР (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. 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.

Психологічний вплив у процесі конфліктної взаємодії. Механізми протистояння деструктивному впливу.

Тема 4. Психологічна допомога учасникам конфлікту

Зміст. Етапи розвитку емоцій у конфлікті та методи управління ними.

Психологічні прийоми нормалізації стресового стану.

Методи психокорекції конфліктної поведінки. Основні напрями розвитку конфліктостійкості особистості.

Аналіз окремих психотерапевтичних напрямів роботи з конфліктами: теорія і практика.

Змістовий модуль 2. Психологія переговорного процесу

Тема 5. Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях

Зміст. Характеристика основних форм вирішення конфлікту за допомогою третьої сторони.

Медіація як форма посередництва у конфлікті. Етапи медіації.

Вимоги до особистості та професійної компетентності посередника (медіатора). Етичні принципи посередницької діяльності щодо врегулювання конфліктів.

Тема 6. 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 (двосторонні та тристоронні, переговори про продовження діючих домовленостей, переговори про нормалізацію конфліктних відносин, переговори про розподіл, переговори про створення нових умов, переговори про досягнення побічних ефектів та ін.).

Динаміка переговорів. Особливості підготовки до переговорного процесу. Організаційна складова підготовки переговорів. Змістова сторона підготовки до переговорів: аналіз проблеми, аналіз інтересів учасників, формування загального підходу до переговорів, визначення власної позиції, визначення можливих варіантів вирішення проблеми. Тактична підготовка до переговорів.

Тема 7. Технологія переговорного процесу

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

Основні положення методу принципного ведення переговорів (за Р.Фішером, У.Юрі).

Суперечка, дискусія, полеміка як форми спілкування у переговорах.

Вплив особистісного фактору на переговорний процес. Особливості ведення переговорів у діадах і тріадах. Види переговорних позицій та їх вплив у процесі переговорів. Криза у переговорах та її вирішення. Особливості аналізу результатів переговорного процесу. Причини невдачі переговорів.

Процес узгодження цілей та інтересів переговорних сторін. Орієнтація на проблему. Корегування власних цілей у процесі переговорів. Формування феномену довіри. Забезпечення взаємної рівноваги влади і контролю.

Тема 8. Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях

Зміст. Поняття екстремальної ситуації. Особливості організації переговорного процесу при особистісному та опосередкованому контакті.

Жорсткі переговори: правила проведення та участі.

Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Провокація в переговорах.

Основні характеристики переговорних ситуацій із терористами. Основні задачі даного переговорного процесу. Різновиди переговорів зі злочинцями. Основні характеристики переговорних ситуацій зі злочинцями.

Специфіка переговорів при спробі суїциду.

1. 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
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами												
Тема 1. Конфліктологічна експертиза	2					2	2					2
Тема 2. Технології розв'язання конфлікту	8	2	2			4	6	2				4
Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях	7		2			5	5					5
Тема 4. Психологічна допомога учасникам конфлікту	4					4	6					6
Тема 5. Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях	8	2	2			4	6					6
Тема 6. Психологічні особливості переговорного процесу	4	2				2	6	2				4
Тема 7. Технологія переговорного процесу	8		2			6	8		2			6
Тема 8. Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях	4					4	6					6
Усього годин	45	6	8			31	45	4	2			39

5. Теми семінарських занять

Денна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами		
1	Технології розв'язання конфлікту	2
2	Комунікація в конфліктних ситуаціях	2
3	Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях	2
4	Технологія переговорного процесу	2

Заочна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Технологія 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
Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами		
1	<p>Тема 1. Конфліктологічна експертиза</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Пов'якель Н.І. Психологічні детермінанти ефективності конфліктологічної експертизи як технологічної складової професійної регуляції конфліктів // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: Плай, 2001. – Вип.6. – Ч. 2. – С. 3-15.</p> <p>2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека // Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2002. – С.192-197.</p>	2
2	<p>Тема 2. Технології розв'язання конфлікту</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Паркинсон Д. Люди сделают так, как захотите вы // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск, М., 2001. – С.504-595.</p> <p>2. 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>Завдання: проаналізувати конфліктну ситуацію і визначити можливості її розв'язання в контексті кожної з 5 технологій розв'язання конфлікту.</p>	4
3	<p>Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Гришина Н.В. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания // Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009. – С.384-387.</p> <p>2. Орлова Є.А., Филонов Л.Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации // Психология конфликта / Сост. Н.В.Гришина. – СПб.: Питер, 2001. – С.380-403.</p> <p>3. Дэна Д. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск, М., 2001. – С. 164-217.</p> <p>4. Рейнуотер Дж. Ваши межличностные отношения в ваших руках // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск, М., 2001. – С.254-299.</p>	5
4	<p>Тема 4. Психологічна допомога учасникам конфлікту</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Гассин Э. Психология прощения // Вопросы психологии. – 1999. – № 4. – С.93-102.</p> <p>2. Гришина Н.В. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению // Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009. – С.419-452.</p> <p>Підготовка презентацій про основні напрями психотерапевтичної допомоги учасникам конфліктних ситуацій.</p>	4
5	<p>Тема : Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях</p> <p>Проаналізувати відеозапис: http://ukrmediation.com.ua/ua/video/</p> <p>Визначити специфіку роботи медіатора в конфліктних ситуаціях.</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Кодекс етики медіатора // http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/mediator_code_of_ethics/</p>	4

	2.Положення про Національну службу посередництва і примирення // http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1258/98	
6	Тема: Психологічні особливості переговорного процесу Конспектування наукових праць: 1.Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – С.135-146. 2.Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров: технологии эффективных переговоров. - М. : А-Приор, 1997. [Електронний ресурс] – С.11.	2
7	Тема: Технологія переговорного процесу Конспектування наукових праць: 1. Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражения // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001. – С.328-379. 2. Доценко Н. Идеальное решение для новичков в телефонных переговорах// http://nadezhda-dk.livejournal.com , 2013. - 39 с. 3. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров: технологии эффективных переговоров / И. Добротворский. - М. : А-Приор, 1997. - 192 с. [Електронний ресурс] Проаналізувати виступ В.Юрі «Пішки з пункту "ні" в пункт "так"» // http://ukrmediation.com.ua/ua/useful_information/articles/?pid=1117 Визначити алгоритм переговорного процесу.	6
8	Тема: Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях Самостійна підготовка питань: Основні характеристики переговорних ситуацій зі злочинцями / терористами. Етапи проведення переговорів зі злочинцем. Специфіка переговорів при спробі суїциду. Конспектування наукових праць: 1. Малкина-Пых И. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях - Електронний ресурс: http://ibib.ltd.ua/psihologicheskaya-pomosch-krizisnyih.html Проаналізувати матеріали відеозаписів: Кічаєв А.А. Жорсткі переговори: правила проведення та участі. Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Провокація в переговорах// http://rideo.tv/kichaev/	4
	Разом	31

Заочна форма навчання

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
Змістовий модуль 1. Психологічні засади роботи з конфліктами		
1	<p>Тема 1. Конфліктологічна експертиза</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Пов'якель Н.І. Психологічні детермінанти ефективності конфліктологічної експертизи як технологічної складової професійної регуляції конфліктів // Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: Плай, 2001. – Вип.6. – Ч. 2. – С. 3-15.</p> <p>2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология.–М.,2002.– С.192-197.</p> <p>3. Гірник А. Конфліктологічна експертиза: від мистецтва до технології // Соціальна психологія. – 2004. – № 2. – С. 100-110.</p> <p>Завдання: провести конфліктологічну експертизу міжособистісного конфлікту.</p>	2
2	<p>Тема 2. Технології розв'язання конфлікту</p> <p>Конспектування 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>Завдання: проаналізувати конфліктну ситуацію і визначити можливості її розв'язання в контексті кожної з 5 технологій розв'язання конфлікту.</p>	4
3	<p>Тема 3. Комунікація в конфліктних ситуаціях</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Гришина Н.В. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания // Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009.- С.384-387.</p> <p>2. Орлова Є.А., Филонов Л.Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации // Психология конфликта / Сост. Н.В.Гришина. – СПб.: Питер, 2001. – С.380-403.</p> <p>3. Дэна Д. Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск, М., 2001. – С. 164-217.</p> <p>4. Рейнуотер Дж. Ваши межличностные отношения в ваших руках // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск, М., 2001. – С.254-299.</p>	5
4	<p>Тема 4. Психологічна допомога учасникам конфлікту</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Гришина Н.В. Работа с конфликтами: психологическая традиция // Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009.- С.330-375.</p> <p>2. Гассин Э. Психология прощения // Вопросы психологии. – 1999.– № 4.– С.93-102.</p> <p>3. Гришина Н.В. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению // Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009.- С.419-452.</p>	6
5	<p>Тема :Посередницька діяльність у конфліктних ситуаціях</p> <p>Конспектування наукових праць:</p> <p>1. Кодекс етики медіатора // http://ukrmediation.com.ua/ua/about_center/mediator_code_of_ethics/</p> <p>2. Положення про Національну службу посередництва і примирення // http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1258/98</p> <p>3. Скотт Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. - М., 1991. – С. 7-20.</p>	6
6	Тема: Психологічні особливості переговорного процесу	4

	Конспектування наукових праць: 1.Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001. – С.135-146. 2.Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров: технологии эффективных переговоров. - М. : А-Приор, 1997. [Электронный ресурс] – С.11.	
7	Тема: Технологія переговорного процесу Конспектування наукових праць: 1. Фишер Р., Юри У. Переговори без поражения // Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001. – С.328-379. 2. Доценко Н. Идеальное решение для новичков в телефонных переговорах// http://nadezhda-dk.livejournal.com , 2013. - 39 с. 3. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров: технологии эффективных переговоров / И. Добротворский. - М. : А-Приор, 1997. - 192 с. [Электронный ресурс] Проаналізувати виступ В.Юрі «Пішки з пункту "ні" в пункт "так"» // http://ukrmediation.com.ua/ua/useful_information/articles/?pid=1117 Визначити алгоритм переговорного процесу.	6
8	Тема: Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях Самостійна підготовка питань: Основні характеристики переговорних ситуацій зі злочинцями / терористами. Різновиди переговорів зі злочинцями. Основні задачі даного переговорного процесу. Основні характеристики переговорних ситуацій зі злочинцями. Етапи проведення переговорів зі злочинцем. Специфіка переговорів при спробі суїциду. Конспектування наукових праць: 1. Малкина-Пых И. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях - Электронный ресурс: http://ibib.ltd.ua/psihologicheskaya-pomosch-krizisnyih.html	6
	Разом	39

9. Індивідуальні завдання

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

10. Методи навчання

З метою активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів у процесі вивчення психології конфлікту на лекційних та семінарських заняттях використовуються наступні форми роботи:

- презентації;
- робота з контрольними тестами;
- складання студентами тестів та кросвордів з окремих тем навчальної дисципліни;
- проведення конфліктологічної експертизи;
- складання картографії конфлікту;
- аналіз конфліктних ситуацій;
- аналіз переговорного процесу (відеоматеріали);
- проведення ділових ігор із практикуванням різних напрямів та методів управління конфліктами тощо.

11. Методи контролю

Завдання для поточного контролю знань і умінь студентів: опрацювання студентами лекційного матеріалу, самостійна робота із науковими джерелами, підготовка домашніх завдань.

Форми поточного оцінювання знань: усне опитування, виконання тестових завдань, підготовка рефератів та їх захист, підготовка та захист презентацій, тематичний диктант, виконання контрольних робіт.

Форма підсумкового оцінювання знань — залік.

Перелік питань для підсумкового контролю з курсу
“ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ 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. Психологічні прийоми нормалізації стресового стану.
20. Методи психокорекції конфліктної поведінки.
21. Аналіз окремих психотерапевтичних напрямів роботи з конфліктами: теорія і практика.
22. Характеристика основних форм вирішення конфлікту за допомогою третьої сторони.
23. Медіація як форма посередництва у конфлікті. Етапи медіації.
24. Вимоги до особистості та професійної компетентності посередника.
25. Етичні принципи посередницької діяльності щодо врегулювання конфліктів.
26. Характеристика переговорів як специфічного виду діяльності щодо

- вирішення конфліктів. Функції переговорів та основні завдання.
27. Види та етапи переговорів.
 28. Особливості підготовки до переговорного процесу.
 29. Стратегії участі в переговорах.
 30. Тактичні прийоми взаємодії з опонентами.
 31. Основні положення методу принципового ведення переговорів (за Р.Фішером, У.Юрі).
 32. Суперечка, дискусія, полеміка як форми спілкування у переговорах.
 33. Вплив особистісного фактору на переговорний процес.
 34. Особливості ведення переговорів у діадах і тріадах. Види переговорних позицій та їх вплив у процесі переговорів.
 35. Криза у переговорах та її вирішення.
 36. Особливості аналізу результатів переговорного процесу. Причини невдачі переговорів.
 37. Процес узгодження цілей та інтересів переговорних сторін.
 38. Специфіка ведення переговорів в екстремальних ситуаціях
 39. Особливості організації переговорного процесу при особистісному та опосередкованому контакті.
 40. Прийоми боротьби з агресією в переговорах. Провокація в переговорах.
 41. Основні характеристики переговорних ситуацій зі злочинцями
 42. Переговори із терористами. Основні задачі даного переговорного процесу.

Розподіл балів, які отримують студенти

Модуль 1										Модуль 2 ІНДЗ (реферат)	Сума
Навчальна (аудиторна) робота											
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2						
T1	T2	T3	T4	сума	T 5	T6	T7	T8	сума		
Усна відповідь – 10, Тести – 10, Реферат – 20 Самостійне завдання (конфліктологічна експертиза) - 20				60	Робота на парах (усна відповідь) – 5, Тест – 5, Творче завдання - 30				40		
											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	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	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 підсумковому контролі:

“відмінно” – студент демонструє повні і глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь та навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, уміння приймати необхідні рішення в нестандартних ситуаціях, 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

- опорні конспекти лекцій;
- методичні матеріали до семінарських занять;
- текстові та електронні варіанти тестів для поточного контролю знань;
- відеоматеріали.

14. Рекомендована література

Базова література:

1. Андреев В.В. Тренинги переговорной деятельности
- 2.
3. Василенко И.А. Политические переговоры: учебное пособие. - М: Гардарики, 2006. Електронний ресурс: <http://politics.ellib.org.ua/pages-cat-117.html>
4. Вітюк Н.Р. Психологія конфлікту: навчально-методичний посібник для проведення семінарських занять у вищих навчальних закладах. – Івано-Франківськ: Симфонія форте, 2008. – 176 с.
5. Гришина Н.В. Психологія конфлікту. – СПб.: Питер, 2009. – 538 с.
6. Дмитриев А.В. Конфликтологія. – М.: Гардарики, 2011.
7. Добротворский И.Л. Переговоры на 100%: Технологии эффективных переговоров // http://game.ru/book/contact/dobrot_peregovori100/dobrot_peregovori100.pdf
8. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л.П. Психологія конфлікту. Навчальний посібник. — К.: Каравела, 2011. — 304 с.
9. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами управління: Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2005.
10. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2001.

11. Козлов В.В., Козлова А.А., Убеждение - минные поля переговоров //
12. Конфліктологія: [Підручник для студентів вищ. навч. юрид. спец.] / За ред. Л.М.Герасіної та М.І.Панова. – Харків: Право, 2002.
13. Лебедева М. М. Уметь вести переговоры: Практические рекомендации по подготовке и ведению переговоров. — М.: Общество «Анкил», 1991.
14. Лебедева М. Политическое урегулирование конфликтов: подходы, решения, технологии. – М.: Аспект Пресс, 1997.
15. Леонов Н.И. Хрестоматия по конфликтологии // <http://www.myword.ru>
16. Малкина-Пых И. Г.. Психологическая помощь в кризисных ситуациях - М.: Изд-во Эксмо. - 960 с., 2005, Электронный ресурс: <http://ibib.ltd.ua/psihologicheskaya-pomosch-krizisnyih.html>
17. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 960 с. – (Справочник практического психолога).
18. Мастенбрук. Переговоры // [Электронный ресурс] <http://www.klex.ru/2pr>
19. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. — М.: ИНФРА-М, 1996. — 256 с.
20. Нергеш Я. Поле битвы -- стол переговоров. -- М.: Международные отношения, 1989. -- 264 с. - 58
21. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. – К.: МАУП, 2003. – 360 с.
22. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. - К.: ВД "Професіонал", 2006.-288 с.
23. Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О.Джелалі. - Х. -К., 2006. - 320 с.
24. Психология конфликта. Хрестоматия / Сост. Н.В.Гришина. – СПб., 2001. – 448 с.
25. Прикладная конфликтология / Под ред. К.В.Сельченко. – Минск: Харвест, М.: АСТ, 2001.
26. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник. - К., 2007.
27. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посібник.– К.: Кондор, 2009. – 384 с.
28. Скотт Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. - М., 1991. - 197с.
29. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. —
30. М.: Наука. 1992. – С. 22 – 25

Допоміжна література:

31. Грановская Р.М. Конфликт и творчество в зеркале психологии. – СПб.: Речь, 2010. – 416 с.
32. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликт, гармония. – К.: Политиздат Украины, 1987. – 157 с.
33. Дроздов О. Феномен третирування в школі: шляхи вирішення проблеми // Соціальна психологія. – 2007. – № 6. – С.124-132.
34. Кляпець О. Феномен емоційного вигорання в сім'ї // Соціальна психологія. – 2006. – № 4. – С.168-176.
35. Крам Т.Ф. Управление энергией конфликта. – М.: АСТ, Рефл-бук, 2001.-

288с.

- 36.Ланцова С. Политическая конфликтология. – СПб.: Питер, 2008. – 319 с.
- 37.Лоренц К. Агрессия (так называемое "зло"): - М.: Издательская группа "Прогресс", "Универс", 1994. - 272 с.
- 38.Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 960 с.
- 39.Психологический словарь / Под общ. Ред. Ю.М.Неймера. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2003. – 640 с.
- 40.Психология. Словарь / Под общ. ред. А.В.Петровского, М.Г.Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
- 41.Психологія суїциду: Навчальний посібник / За ред. В.П.Москальця. – К.: Академвидав, 2004.
- 42.Рузов В. Семейная конфликтология. Совместимость мужчины и женщины. – М.: АРДИС, 2008.
- 43.Савчин М.В. Соціальна педагогічна психологія: Навч. посібник. – Дрогобич: Відродження, 1998.
- 44.Скотт Д.Г. Конфликты. Пути их преодоления. – К.: Внешторгиздат, 1991.
- 45.Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Этика ділового спілкування.: Навч.посіб. – К.: Вікар,2002.

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.
3. Гірник А.М. Основи конфліктології // <http://pidruchniki.ws/psihologiya/>
4. Долинська Л.В. Психологія конфлікту // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>
5. Жаворонкова Г.В. Управління конфліктами // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>
6. Изард К.Э. Психология эмоций // <http://www.myword.ru>
7. Леонов Н.И. Хрестоматия по конфликтологии // <http://www.koob.ru>
8. Мещеряков Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь // <http://www.koob.ru>
9. Орлянський В.С. Конфліктологія // <http://pidruchniki.ws/psihologiya>
10. Прибутко П.С. Конфліктологія // http://pidruchniki.ws/15840720/psihologiya/konfliktologiya_-_pributko_ps
11. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта // <http://www.koob.ru>
12. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів // http://pidruchniki.ws/19440608/psihologiya/konfliktologiya_t_a_teoriya_peregovoriv_-_yahno_tp.
13. <http://qame.ru/book/contact>
14. Український центр медіації // <http://ukrmediation.com.ua>