



## Медіація та фасилітація у вирішенні конфліктів

### Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

#### Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	<i>Другий (магістерський)</i>
Галузь знань	<i>05 «Соціальні та поведінкові науки»</i>
Спеціальність	<i>054 Соціологія</i>
Освітня програма	<i>Врегулювання конфліктів та медіація</i>
Статус дисципліни	<i>Нормативні</i>
Форма навчання	<i>очна(денна)/заочна/дистанційна/змішана</i>
Рік підготовки, семестр	<i>5курс, весняний семестри</i>
Обсяг дисципліни	<i>4 кред. ЄКТС/120 годин</i>
Семестровий контроль/ контрольні заходи	<i>Екзамен</i>
Розклад занять	<i>Лекції: 9 Практичні заняття: 45 (66СРС) Екзамен, ДКР, МКР</i>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Інформація про керівника курсу / викладачів	<i>Лектор: к.філос.н., доц. Коломієць Тетяна Володимирівна 096-327-05-56 <a href="mailto:tana_kol@ukr.net">tana_kol@ukr.net</a> практичні: ст.викл. Баханов Олексій Юрійович</i>
Розміщення курсу	<i>Moodle</i>

#### Програма навчальної дисципліни

##### 1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Проблеми конфлікту як зіткнення протилежно спрямованих цінностей, потреб та інтересів та пов'язаної з цим конфліктної взаємодії в суспільстві залишаються актуальними протягом всього існування цивілізації. Загострюючись у переламні моменти історії — період війн, революцій і криз, під час боротьби за владу чи власність, через нестримне прагнення одних панувати над іншими, конфлікти проявляються як у найрізноманітніших сферах: економічній, політичній, культурній, соціальній, так і на всіх рівнях: мікро-, мезо-, макро-, глобальному. Тому ХХІ століття поставило перед людством безальтернативну дилему: або оволодіти наукою й мистецтвом попередження, діагностики та врегулювання конфліктів, або отримати примарні шанси і перспективи виживання людства через фатальні наслідки ігнорування даної проблеми.

Серед різноманітних інструментів врегулювання конфліктів: примирення, арбітраж, фасилітація та медіація одними з найбільш ефективних і оптимальних є медіація та фасилітація. Медіація — це неформалізована, але чітко структурована процедура врегулювання конфлікту за участі нейтрального посередника (медіатора), який підтримує сторони у досягненні ними взаємовигідного рішення. Фасилітація — це форма діалогу, що базується на організації в групі процесу колективного розв'язання проблем за посередництва і участі фасилітатора. На даний час медіація і фасилітація широко використовуються у світовій практиці врегулювання конфліктів, стають невід'ємною складовою соціальної і правової культури суспільства. Основні принципи

медіації – рівність сторін, неупередженість, конфіденційність та добровільність дають змогу у процесі вирішення конфлікту досягнути консенсусу з максимальним урахуванням бажань та вимог конфліктуючих сторін (win-win).

Завдяки засвоєнню змісту курсу студенти матимуть можливість аналізувати історичні передумови та ціннісні основи медіації і фасилітації, шляхи врегулювання конфлікту, що спираються на новітні соціологічні дослідження. Викладач надаватиме цілісний огляд багатоманітних підходів до визначення сучасних конфліктів та характеризуватиме соціальні причини їх виникнення. На заняттях буде виявлено особливості, принципи та технології медіації і фасилітації як найоптимальніших інструментів врегулювання конфліктів. Викладач продемонструє роль посередництва і переговорів у врегулюванні і трансформації конфлікту.

Студенти вмітимуть здійснювати аналіз причин, динаміки та наслідків конфлікту шляхом побудови карти конфлікту на практичних заняттях. Від студентів очікується вміння застосовувати сучасні принципи, моделі та техніки медіації і фасилітації в процесі врегулювання конфліктів. Для провадження подальшої професійної діяльності студенти набувають навичок активного слухання, ненасильницького спілкування, розвитку емоційного інтелекту в процесі врегулювання конфлікту, отримують знання щодо особливостей процесу медіації та діалогових принципів проведення медіації.

Комунікація з викладачем можлива і заохочуватиметься в межах навчальних занять, а також в межах консультацій з викладачем, місце та час якої повідомляється студентам додатково.

**Метою навчальної дисципліни є формування у студентів компетентностей:**

- Усвідомлювати сутність, значення повідомлення співрозмовника, відслідковувати конфліктогени; переформулювати повідомлення з виключенням конфліктогенів, проясненням змісту і сенсу повідомлення (ФК12);
  - Роз'яснити сторонам суть, принципи та правила, можливості та наслідки медіації, ролі та межі відповідальності учасників процедури (ФК 13);
  - Відслідковувати актуальну ситуацію в процедурі медіації, прогнозувати її розвиток, скеровувати перемовини відповідно до етапів медіації (ФК 14);

**Завданням дисципліни є формування таких результатів навчання:**

- Відслідковувати актуальну ситуацію в процедурі медіації, прогнозувати її розвиток, скеровувати перемовини відповідно до етапів медіації (ПР13);
  - Роз'яснити сторонам суть, принципи та правила, можливості та наслідки медіації, ролі та межі відповідальності учасників процедури (ПР14);

Після засвоєння навчальної дисципліни мають продемонструвати такі результати навчання:

**Знання:**

- джерел виникнення, структури та видів конфлікту;
- природи виникнення та поняття медіації;
- ціннісних засад медіації та фасилітації;
- основних етапів медіації як процедури;
- діалогічних принципів організації процедури фасилітації;
- особливостей застосування медіації та фасилітації у сфері суспільних відносин;
- характерних рис та перспективу розвитку медіації в Україні;

**Уміння:**

- здійснювати критичний аналіз причин виникнення конфліктів та способів їх врегулювання;
- працювати з картою конфлікту;
- з'ясувати позиції та інтереси учасників конфлікту;
- проводити процедуру медіації та фасилітації у різних соціальних сферах;

- використовувати знання процедури проведення медіації та фасилітації у професійній діяльності;

Студенти також отримають практичний досвід формування імітаційних кейсів, застосування сучасних моделей, стадій, технік медіації та фасилітації у своїй професійній та громадській діяльності.

## 2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)

Дисципліна вивчається після опанування дисциплін соціогуманітарного циклу.

Дисципліна перебуває у певному зв'язку з такими дисциплінами, як «Регіональні та етнічні конфлікти: соціально-політичний контекст та миробудівництво», «Соціологія конфліктів та війн у контексті трансформацій та модернізацій», що створюють загальну світоглядну і методологічну основу для сприйняття студентами змісту пропонованої дисципліни.

Вивчення дисципліни дозволить ефективніше опановувати комунікативні навички та вирішувати складні конфліктні ситуації під час професійної діяльності.

## 3. Зміст навчальної дисципліни

### Денна форма

Назви розділів і тем	Кількість годин			
	Всього:	у тому числі:		
		Лекції	Практичні	СРС
1	2	3	4	5
Тема 1. Поняття, сутність, характеристики соціальних конфліктів.	12	1	5	6
Тема 2. Сутність, види та ціннісні основи медіації.	12	1	5	6
Тема 3. Діалог як форма роботи з конфліктом, фасилітація.	13	1	5	7
Тема 4. Поняття, принципи та процедура медіації.	14	1	5	8
Тема 5. Професійні компетентності медіатора.	14	1	5	8
Тема 6. Моделі і техніки медіації.	14	1	5	8
Тема 7. Фасилітація як технологія трансформації конфлікту.	13	1	5	7
Тема 8. Особливості використання медіації в різних сферах суспільного життя.	12	1	4	6
Тема 9. Обмеження застосування та перспективи розвитку медіації в Україні.	12	1	4	6
Контрольні заходи				
МКР	2			2
ДКР				2
Екзамен				2
<b>Всього годин:</b>	<b>120</b>	<b>9</b>	<b>45</b>	<b>66</b>

### Заочна форма

Назви розділів і тем	Кількість годин			
	Всього:	у тому числі:		
		Лекції	Прак-тичні	СРС
1	2	3	4	5
Тема 1. Поняття , сутність, характеристики соціальних конфліктів.	12	2	2	9
Тема 2. Сутність, види та ціннісні основи медіації.	12	2	4	6
Тема 3. Діалог як форма роботи з конфліктом, фасилітація.	13	0	0	13
Тема 4. Поняття, принципи та процедура медіації.	14	2	6	6
Тема 5. Професійні компетентності медіатора.	14	0	0	14
Тема 6. Моделі і техніки медіації.	14	0	0	14
Тема 7. Фасилітація як технологія трансформації конфлікту.	13	0	0	10
Тема 8. Особливості використання медіації в різних сферах суспільного життя.	12	0	0	12
Тема 9. Обмеження застосування та перспективи розвитку медіації в Україні.	12	0	0	12
Контрольні заходи ДКР	2			2
Екзамен				2
<b>Всього годин:</b>	<b>120</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>102</b>

#### 4. Навчальні матеріали та ресурси

Для успішного вивчення дисципліни достатньо опрацювати навчальний матеріал, який викладається на лекціях, а також ознайомитись з:

##### 4.1 Базова література

1. Вступ до альтернативного вирішення спорів : навч. посіб. / Г. В. Анікіна, Ю. В. Білоусов, Н. Л. Бондаренко-Зелінська [та ін.] ; під ред. У. Хелльманна, Н. Л. Бондаренко-Зелінської. Хмельницький : Хмельницький університет управління та права, 2017. 234с. [https://opac.kpi.ua/F/UJEY5A5JSEA14IBUCUC19L6GE8MSSVLX9HNK665F5AQ\\$AAEJAU-45868?func=full-set-set&set\\_number=003286&set\\_entry=000001&format=037](https://opac.kpi.ua/F/UJEY5A5JSEA14IBUCUC19L6GE8MSSVLX9HNK665F5AQ$AAEJAU-45868?func=full-set-set&set_number=003286&set_entry=000001&format=037)
2. Конфліктологія : навчальний посібник / Г.В. Гребеньков, І.І. Ковальова, Ю.М. Красноносів, В.С. Ромадікіна, А.О. Смоктей, О.В. Тимченко ; за редакцією Г. В. Гребенькова ; Міністерство внутрішніх справ України, Донецький юридичний інститут Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е. О. Дідоренка. - Львів : Видавництво "Магнолія 2006", 2019. - 228 с.

[https://opac.kpi.ua/F/UJEY5A5JSEA14IBUCUC19L6GE8MSSVLX9HNK665F5AQSAAEJAU-44654?func=full-set-set&set\\_number=003278&set\\_entry=000002&format=037](https://opac.kpi.ua/F/UJEY5A5JSEA14IBUCUC19L6GE8MSSVLX9HNK665F5AQSAAEJAU-44654?func=full-set-set&set_number=003278&set_entry=000002&format=037)

3. Кутуев, Павло Володимирович. Конфліктологія: соціологічна перспектива : навчальний посібник / П.В. Кутуев. - Київ : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2014. - 187 с.  
[https://opac.kpi.ua/F/UJEY5A5JSEA14IBUCUC19L6GE8MSSVLX9HNK665F5AQSAAEJAU-45559?func=full-set-set&set\\_number=003278&set\\_entry=000005&format=040](https://opac.kpi.ua/F/UJEY5A5JSEA14IBUCUC19L6GE8MSSVLX9HNK665F5AQSAAEJAU-45559?func=full-set-set&set_number=003278&set_entry=000005&format=040)
4. Луцишин Г. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник / Г.І. Луцишин ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет "Львівська політехніка". - Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2015. - 197 с.  
[https://opac.kpi.ua/F/UJEY5A5JSEA14IBUCUC19L6GE8MSSVLX9HNK665F5AQSAAEJAU-45239?func=full-set-set&set\\_number=003278&set\\_entry=000004&format=037](https://opac.kpi.ua/F/UJEY5A5JSEA14IBUCUC19L6GE8MSSVLX9HNK665F5AQSAAEJAU-45239?func=full-set-set&set_number=003278&set_entry=000004&format=037)

#### 4.2 Допоміжна література:

1. Амеліна С.М. Культура діалогу як основна характеристика якості професійного спілкування // е-журнал «Педагогічна наука: історія, теорія, практика, тенденції розвитку» / Архів номерів / Випуск №2 [2009] Режим доступу: [http://www.intellect-invest.org.ua/pedagog\\_editions\\_e-magazine\\_pedagogical\\_science\\_arhiv\\_pn\\_n2\\_2009\\_st\\_15/](http://www.intellect-invest.org.ua/pedagog_editions_e-magazine_pedagogical_science_arhiv_pn_n2_2009_st_15/)
2. Від співпраці до примирення: посібник для лідерів громадянського суспільства / Під заг.ред. Смірнова О.К. Автори-упорядники: Араджионі А.А., Брунова-Калісецька І.В., Гусев А.І., Терещенко І.Г., Тищенко Ю.А. – Київ: Видавництво ЧП «Золоті ворота», 2015р., 207 стор.
3. Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння» [редактори-укладачі: А. Гусев, К.Гусева, Г. Похмелкіна. За заг. ред. І. Терещенко] - К.: ВАІТЕ, 2019. - 340 с.: іл. – Англ., рос., укр.  
<https://www.osce.org/files/f/documents/3/6/448168.pdf>
4. Гоулман Д. Емоційний інтелект/ Деніел Гоулман. – К.: Vivat, 2018. – 512с.
5. Коломієць Т.В. Подолання гендерної асиметрії як механізм регулювання соціальних конфліктів українського суспільства // Політологія. Соціологія. Право. Вісник КПІ ім. Ігоря Сікорського. С.74-79. Режим доступу: <http://visnyk-ppsp.kpi.ua/article/view/195641/195986>
6. Стоун Д., Петтон Б., Гін Ш. Складні розмови: як обговорювати те, що хвилює найбільше; пер. з англ. О.Ліпської. – Х.: Віват, 2019. – 272 с.
7. Тоффлер Е. Третя Хвиля [Текст] / Елвін Тоффлер ; пер. з англ. А. Євса; ред. пер. Ш.В. Шовкун. - К. : Видавничий дім "Всесвіт", 2000. - 475 с.
8. Lisa Schirch & David Camp, The little book of Dialogue for Difficult Subjects: A Practical Hands – On Guide, Intercourse, PA: Good Books, 2007.
9. Best Practices for Government Agencies, Guidelines for Using Collaborative Agreement –Seeking Processes, Report and Recommendations of the SPIDR Environment/Public Disputes Sector, 1997.

В якості допоміжних матеріалів пропонується використання інформаційні ресурси кафедри соціології, що містять відеоматеріали з лекціями провідних вчених, їх монографії і статті, а також методичні матеріали і архів фахового наукового видання кафедри.

1. <http://www.sociology.kpi.ua/literature> - кафедра соціології КПІ ім.Ігоря Сікорського
2. <http://www.socio-journal.kpi.kiev.ua/> - Вісник КПІ ім. Ігоря Сікорського. Соціологія. Політологія. Право.
3. <http://i-soc.com.ua/journal/content.php> – Социология: теория, методы, маркетинг.
4. <http://www.nbuv.gov.ua> – Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського.
5. <https://prometheus.org.ua/>. Найкращі онлайн-курси України та світу.

**Навчальний контент**

**5. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)**

**5.1 Денна форма**

**Лекційні заняття**

№ з/п	Назва теми лекції та перелік основних питань (завдання на СРС)
1	<p><b>Тема 1. Поняття , сутність, характеристики соціальних конфліктів.</b>  <b>Основні питання:</b> Поняття конфлікту. Основні підходи до вивчення конфліктів. Сутність, характеристика та види конфліктів. Чинники та джерела виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні складові конфлікту. Функції конфлікту. Учасники конфлікту. Карта конфлікту. Роль посередника у врегулюванні конфліктів. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях (уникання, зглажування, компроміс, конфронтація, співробітництво).  <b>СРС:</b> Розгляд групових та міжособистісних конфліктів</p>
2	<p><b>Тема 2. Сутність, види та ціннісні основи медіації.</b>  <b>Основні питання:</b> Природа та поняття медіації. Історія розвитку медіації в Україні та за кордоном. Види медіації (нарративна, трансформаційна, спрямована на вирішення проблеми). Поняття цінностей. Ціннісні засади медіації. Етичні засади розуміння та відновлення справедливості в медіації. Прощення і примирення: сутність, характеристики.  <b>СРС:</b> Історичні корені медіації в Україні.</p>
3	<p><b>Тема 3. Діалог як форма роботи з конфліктом, фасилітація.</b>  <b>Основні питання:</b> Конфлікт як комунікативний феномен. Витоки, основні принципи розуміючого підходу до вивчення комунікативних феноменів. Феноменологія. Діалогічний принцип М.Бубера, роль діалогу у врегулюванні конфліктів. Поняття та ключові принципи діалогу (конфіденційність, безпека, здатність чути Іншого, рівна можливість висловитись). Ознаки діалогу як трансформативного процесу. Поняття фасилітації. Роль фасилітатора у процесі діалогу. Передумови успішного діалогу.  <b>СРС:</b> Основні складники ефективного діалогу.</p>
4	<p><b>Тема 4. Поняття, принципи та процедура медіації.</b>  <b>Основні питання:</b> Поняття медіації як альтернативного інструменту врегулювання конфліктів. Основні принципи медіації (Нейтральність / Безоціночність, Розподіл відповідальності, Добровільність, Конфіденційність) та їх характеристики. Процедура медіації (премедіація,</p>

	етапи медіації, сепаратні зустрічі, результати медіації). Стратегія «виграш-виграш» у медіації. СРС: Роль премедіативного етапу у процесі медіації.
5	<b>Тема 5. Професійні компетентності медіатора.</b> <b>Основні питання:</b> Комунікативні навички медіатора: активне слухання. Техніки активного слухання: невербальна комунікація (погляд, міміка, психологічний простір, жести, поза, темп мови, тон і тембр голосу), використання пауз (мовчання), іменування відчуттів, прояснення / уточнення, перефразовування, резюмування. Аналіз процесу викривлення інформації в ході медіації: ситуативна вправа «Велик Івана». Емоційний інтелект. СРС: Роль емпатії у ненасильницькій комунікації.
6	<b>Тема 6. Моделі і техніки медіації.</b> <b>Основні питання:</b> Медіація врегулювання спорів. Позасудова та присудова медіація. Добровільна та обов'язкова медіація. Он-лайн медіація. Відновна модель. Наративна модель. Класична модель. Оціночна модель. Техніка ненасильницького спілкування М.Розенберга в процесі медіації (модель шакала та модель жирафа). Використання основних принципів Гарвардської школи переговорів у техніці медіації (люди, інтереси, варіанти рішень, критерії). СРС: Охарактеризуйте превентивну медіацію.
7	<b>Тема 7. Фасилітація як технологія трансформації конфлікту.</b> <b>Основні питання:</b> Потенціал фасилітації у врегулюванні конфліктів «розділених суспільств». Поняття та прояви розділених суспільств (дегуманізація, деперсоналізація, делегітимізація). Історичні аспекти розвитку фасилітації. Врахування принципів групової динаміки у процесі фасилітації. Стадії розвитку групи. Типи проблемної поведінки в групі та методи роботи з ними. Групова культура. Теорія множинного інтелекту у фасилітації Девіда Уейна (лінгвістичний, логіко-математичний, тілесно-кінестетичний, просторовий, міжособистісний, внутрішньоособистісний, натуралістичний типи інтелекту). СРС: Розкрийте філософію фасилітації.
8	<b>Тема 8. Особливості використання медіації в різних сферах суспільного життя.</b> <b>Основні питання:</b> Сімейна медіація. Особливості процедури проведення сімейної медіації. Участь неповнолітніх у процедурі медіації. Сфера застосування та можливості бізнес медіації. Особливості проведення медіації у комерційних спорах. Моделі та техніки медіації в освіті. Служби примирення у вирішенні конфліктів. Українська модель медіації в освіті. Особливості медіації у вирішенні трудових спорів. Фази медіації у вирішенні трудових спорів. СРС: Визначте індикатори медіабельності трудового спору.
9	<b>Тема 9. Обмеження застосування та перспективи розвитку медіації в Україні.</b> <b>Основні питання:</b> Законодавчі та правові обмеження застосування медіації. Соціально-психологічні обмеження застосування медіації. Права та обов'язки учасників медіації у міжнародній практиці. Інструменти розвитку медіації в Україні. Світовий досвід та розвиток медіації в Україні. Особливості практичного впровадження медіації в Україні. Ознайомлення з проектами закону про медіацію. СРС: Культурні особливості використання «класичних» моделей медіації.

### Семінарські (практичні) заняття

Семінарські заняття мають на меті розвиток у студентів вміння працювати з науковою літературою, приймати активну участь у дискусії, формулювати та відстоювати свою позицію, розробляти та представляти презентації з ключових тем.

Основною формою роботи на семінарському занятті є практичні кейси, які поєднують теоретичні та прикладні аспекти курсу та дозволяють діагностувати комунікативні компетентності магістрантів в поєднанні з демонстрацією та закріпленням знань. Викладач оцінює як глибину, ширину, точність понять і визначень, дану магістром під час вирішення практичних конфліктних кейсів, так і здатність оперативно реагувати на запитання аудиторії.

#### Основні завдання циклу семінарських (практичних) занять:

- сформулювати у студентів поняття сутності та видів конфлікту;
- сформулювати у студентів розуміння поняття медіації, її сутності та принципів;
- засвоєння студентами знань щодо особливостей застосування технік та методів в медіації;
- засвоєння студентами знань щодо особливості поведінки під час конфлікту;

№ з/п	Назва теми семінарського заняття та перелік основних питань
1	<p><b>Тема 1. Поняття , сутність, характеристики соціальних конфліктів.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Передбачає аналіз сутності, характеристик, підходів до визначення соціальних конфліктів, їх структури, ознак, чинників та джерел виникнення конфліктів.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти мають можливість виокремити головні сутнісні характеристики соціальних конфліктів та розглянути особливості стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях (уникання, згладжування, компроміс, конфронтація, співробітництво).</p>
2	<p><b>Тема 1. Поняття , сутність, характеристики соціальних конфліктів.</b></p> <p><b>Заняття 2.</b> Розгляд конфліктних ситуацій на прикладі шкали ескалації конфлікту Ф. Глазла.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти під керівництвом викладача розглянуть конфліктні кейси. Розробляють карту конфлікту. Визначають рівень емоційної напруги конфлікуючих сторін, та обирають стратегію вирішення конфлікту.</p>



3	<p><b>Тема 2. Сутність, види та ціннісні основи медіації.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Вивчення природи та поняття медіації. Історія розвитку медіації в Україні та за кордоном.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти дослідять природу, поняття та види медіації в Україні.</p>
4	<p><b>Тема 2. Сутність, види та ціннісні основи медіації.</b></p> <p><b>Заняття 2:</b> Поняття цінностей. Ціннісні засади медіації.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти сформулюють етичні засади розуміння та відновлення справедливості в медіації, розглянуть прощення і примирення як результат успішної медіації.</p>
5	<p><b>Тема 3. Діалог як форма роботи з конфліктом, фасилітація.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Конфлікт як комунікативний феномен. Витоки, основні принципи розуміючого підходу до вивчення комунікативних феноменів Ознаки діалогу як трансформативного процесу. Передумови успішного діалогу.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти засвоять поняття та ключові принципи діалогу (конфіденційність, безпека, здатність чути Іншого, рівна можливість висловитись).</p>
6	<p><b>Тема 3. Діалог як форма роботи з конфліктом, фасилітація.</b></p> <p><b>Заняття 2.</b> Поняття фасилітації. Роль фасилітатора у процесі діалогу.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти проводять процедуру фасилітації, працюючи з запропонованим практичним кейсом.</p>
7	<p><b>Тема 4. Поняття, принципи та процедура медіації.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Поняття медіації як альтернативного інструменту врегулювання конфліктів. Основні принципи медіації.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти визначають і проаналізують Нейтральність / Безоціночність, Розподіл відповідальності, Добровільність, Конфіденційність як основні принципи медіації.</p>
8	<p><b>Тема 4. Поняття, принципи та процедура медіації.</b></p> <p><b>Заняття 2.</b> Процедура медіації (премедіація, етапи медіації, сепаратні зустрічі, результати медіації). Стратегія «виграш-виграш» у медіації.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти розглядають конфліктні кейси, які допомагають зрозуміти різницю між інтересами та потребами учасників медіаційного процесу (кейс «Апельсин», кейс «Дві сестри»).</p>
9	<p><b>Тема 5. Професійні компетентності медіатора.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Комунікативні навички медіатора: активне слухання, невербальна комунікація.</p> <p>У результаті семінарського заняття за допомогою симуляційних вправ студенти ознайомляться з техніками активного слухання: використання пауз (мовчання), іменування відчуттів, прояснення / уточнення, перефразовування, резюмування.</p>

10	<p><b>Тема 5. Професійні компетентності медіатора.</b></p> <p><b>Заняття 2.</b> Емоційний інтелект.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти працюють з кейсами на відпрацювання технік емоційного інтелекту, аналізуватимуть процес викривлення інформації в ході медіації.</p>
11	<p><b>Тема 6. Моделі і техніки медіації.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Медіація врегулювання спорів ( наративна модель, класична модель, оціночна модель).</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти формують навички використання основних принципів Гарвардської школи переговорів у техніці медіації (люди, інтереси, варіанти рішень, критерії).</p>
12	<p><b>Тема 6. Моделі і техніки медіації.</b></p> <p><b>Заняття 2.</b> Техніка ненасильницького спілкування М.Розенберга в процесі медіації</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти розуміють та на основі симуляційних вправ застосовують основні моделі ненасильницького спілкування М.Розенберга (модель жирафа).</p>
13	<p><b>Тема 7. Фасилітація як технологія трансформації конфлікту.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Потенціал фасилітації у врегулюванні конфліктів «розділених суспільств».</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти сформулюють знання щодо поняття та проявів розділених суспільств (дегуманізація, деперсоналізація, делегітимізація), історичних аспектів розвитку фасилітації.</p>
14	<p><b>Тема 7. Фасилітація як технологія трансформації конфлікту.</b></p> <p><b>Заняття 2.</b> Врахування принципів групової динаміки у процесі фасилітації, стадії розвитку групи.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти визначатимуть типи проблемної поведінки в групі та методи роботи з ними з урахуванням теорії множинного інтелекту у фасилітації Девіда Уейна (лінгвістичний, логіко-математичний, тілесно-кінестетичний, просторовий, міжособистісний, внутрішньоособистісний, натуралістичний типи інтелекту).</p>
15	<p><b>Тема 8. Особливості використання медіації в різних сферах суспільного життя.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Сфера застосування та можливості бізнес медіації, особливості проведення медіації у комерційних спорах.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти мають бути готовими аргументувати послідовність процедури бізнес-медіації та обраної техніки.</p>
16	<p><b>Тема 8. Особливості використання медіації в різних сферах суспільного життя.</b></p>

	<p><b>Заняття 2.</b> Моделі та техніки медіації в освіті. Служби примирення у вирішенні конфліктів.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти аргументують послідовність процедури медіації в освіті та обраної техніки, працюють з практичними кейсами.</p>
17	<p><b>Тема 9. Обмеження застосування та перспективи розвитку медіації в Україні.</b></p> <p><b>Заняття 1.</b> Законодавчі та правові обмеження застосування медіації, соціально-психологічні обмеження застосування медіації.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти сформулюють знання щодо можливостей та обмежень медіації, розкриють поняття «медіабельності» конфлікту.</p>
18	<p><b>Тема 9. Обмеження застосування та перспективи розвитку медіації в Україні.</b></p> <p><b>Заняття 2.</b> Особливості та перспективи практичного впровадження медіації в Україні.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти ознайомляться з проектами закону про медіацію, поміркують над причинами його повільного входження в українське правове поле.</p>

## 5.2 Заочна форма Лекційні заняття

1	<p><b>Тема 1. Поняття , сутність, види та функції конфлікту.</b></p> <p><b>Основні питання:</b> Сутність структура та види конфліктів. Ознаки конфліктів. Чинники та джерела виникнення конфліктів. Об'єктивні та суб'єктивні складові конфлікту. Функції конфлікту. Практичні кейси.</p> <p style="text-align: center;"><b>СРС:</b> Розгляд групових та міжособистісних конфліктів</p>
2	<p><b>Тема 2. Сутність та природа медіації.</b></p> <p><b>Основні питання:</b> Природа та поняття медіації. Компоненти медіації. Позиції, інтереси, потреби, як основні складові медіаційного процесу. Сфера застосування медіації. Переваги медіації. Практичні кейси на розуміння позицій, інтересів та потреб.</p> <p><b>СРС:</b> Розгляд принципів медіації. Розгляд практичних кейсів щодо способів вирішення конфліктів.</p>
3	<p><b>Тема 3. Принципи та процедура медіації.</b></p> <p><b>Основні питання:</b> Ключові принципи медіації. Процедурні принципи. Організаційні принципи. Предметна та процедурна конфіденційність. Основні складові процедури медіації. Учасники медіації. Функції медіатора. Премедіація. Медіабельність спорів. Практичні кейси.</p> <p style="text-align: center;"><b>СРС:</b> Розгляд практичних кейсів на предмет медіабельності.</p>

## Семінарські (практичні) заняття

1	<p><b>Тема 1. Поняття , сутність, характеристики соціальних конфліктів.</b></p> <p>Заняття 1. Передбачає аналіз сутності, характеристик, підходів до визначення соціальних конфліктів, їх структури, ознак, чинників та джерел виникнення конфліктів.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти мають можливість виокремити головні сутнісні характеристики соціальних конфліктів та розглянути особливості стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях (уникання, згладжування, компроміс, конфронтація, співробітництво).</p>
2	<p><b>Тема 1. Поняття , сутність, характеристики соціальних конфліктів.</b></p> <p>Заняття 2. Розгляд конфліктних ситуацій на прикладі шкали ескалації конфлікту Ф. Глазла. У результаті семінарського заняття студенти під керівництвом викладача розглянуть конфліктні кейси. Розробляють карту конфлікту. Визначають рівень емоційної напруги конфлікуючих сторін, та обирають стратегію вирішення конфлікту.</p>
3	<p><b>Тема 2. Сутність, види та ціннісні основи медіації.</b></p> <p>Заняття 3. Вивчення природи та поняття медіації. Історія розвитку медіації в Україні та за кордоном.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти дослідять природу, поняття та види медіації в Україні.</p>
4	<p><b>Тема 2. Сутність, види та ціннісні основи медіації.</b></p> <p>Заняття 4: Поняття цінностей. Ціннісні засади медіації.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти сформулюють етичні засади розуміння та відновлення справедливості в медіації, розглянуть прощення і примирення як результат успішної медіації.</p>
5	<p><b>Тема 3. Поняття, принципи та процедура медіації.</b></p> <p>Заняття 5. Поняття медіації як альтернативного інструменту врегулювання конфліктів. Основні принципи медіації.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти визначають і проаналізують Нейтральність / Безоціночність, Розподіл відповідальності, Добровільність, Конфіденційність як основні принципи медіації.</p>
6	<p><b>Тема 3. Поняття, принципи та процедура медіації.</b></p> <p>Заняття 6. Процедура медіації (премедіація, етапи медіації, сепаратні зустрічі, результати медіації). Стратегія «виграш-виграш» у медіації.</p> <p>У результаті семінарського заняття студенти розглядають конфліктні кейси, які допомагають зрозуміти різницю між інтересами та потребами учасників медіаційного процесу (кейс «Апельсин», кейс «Дві сестри»).</p>

## 1. Самостійна робота студента

З метою поглиблення знань студентів з дисципліни, отримання досвіду самостійної роботи з науковою літературою, пропонується самостійне опрацювання наукової літератури з проблемних питань. Від студентів вимагається знання основних проблем та визначень семінарських тем, вільне володіння категоріальним апаратом дисципліни.

Крім того студенти мають самостійно розглянути завдання, призначені для самостійної роботи і на основі цієї інформації вільно відповідати на поставлені питання.

### 2. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

Опрацьовуючи навчальний матеріал курсу «Медіація та фасилітація у вирішенні конфліктів», студенти виконують індивідуальне семестрове завдання шляхом написання ДКР у форматі аналізу кейсів. Значна увага буде приділятися симуляційним вправам з проведення процедури медіації та фасилітації за певними кейсами. Самостійне проведення симуляцій процедури медіації та фасилітації сприяє поглибленню теоретичних знань студентів з окремих тем модуля та сприяє формуванню компетентностей використання знання для вирішення відповідних практичних завдань. Практичні кейси для симуляцій студенти як отримують від викладача, так і складають самостійно, та подають на перевірку викладачу. Проведення симуляційних процедур медіації відбувається на практичних заняттях.

#### Відвідуваність і виконання завдань

Дисципліна є інноваційною для системи української вищої освіти. За умови практичної відсутності у вітчизняному науково-освітньому просторі комплексних навчально-наукових видань з даної проблематики, дуже важливо відвідувати лекції, на яких висвітлюватиметься систематизований навчальний матеріал, в обсязі, достатньому для опанування дисципліни магістрами. Студенту складно буде належно підготуватись до семінарського заняття, виконати практичне завдання, якщо він буде пропускати лекції. Тому для студентів, які бажають продемонструвати відмінні результати навчання, активна робота на лекційних заняттях просто необхідна і буде оцінюватись під час проведення експрес-контрольних. Разом з тим, відпрацьовувати пропущені лекції не потрібно.

Активна участь студента на практичних заняттях є обов'язковою і буде вимагатись. Рейтинг студента значною мірою формуватиметься за результатами його роботи на практичних (семінарських) заняттях. Кожне пропущене практичне заняття (незалежно від причин пропуску) знижує підсумковий рейтинг студента з дисципліни. Немає конкретної кількості пропущених практичних занять, які потребуватимуть самостійного опрацювання студентом відповідних тем (виконання завдань) і додаткового спілкування з цього приводу з викладачем. Разом з тим, студент, який пропустив практичні заняття, може отримати низький рейтинг, який не дозволить допустити такого студента до заліку. В такому разі теми з пропущених семінарських занять мають бути обов'язково вивчені, а практичні завдання виконані студентом. Контроль рівня розуміння студентом пропущених тем (виконання завдань) відбуватиметься під час індивідуального спілкування з викладачем за графіком консультацій, або за можливості, під час навчального заняття («на парі»). Студент, який виконає відповідні завдання (відповідь на питання) отримуватиме відповідні бали до рейтингу залежно від якості відповідей (виконання завдання).

Теми і завдання для практичних занять передбачені робочою програмою дисципліни, доступні у системі «Кампус» та Moodle.

На лекціях та практичних заняттях допускається використання ноутбуків, смартфонів, але лише для цілей, зумовлених темою заняття і відповідним тематичним завданням. Під час активної участі у семінарських заняттях заохочується не тільки опрацювання текстів, необхідних для опанування даної теми, а і демонстрування критичного мислення: участь у дискусіях, підняття та розкриття проблемних питань курсу, знаходження нестандартних інноваційних рішень.

#### Форми роботи

Навчальні заняття з дисципліни «Медіація та фасилітація у вирішенні конфліктів» проводяться у формі лекцій та практичних семінарських занять.

На лекціях викладач формулює положення теорій сучасних теорій соціально-політичних конфліктів та моделей, видів і технік медіації та фасилітації, демонструє кейси сучасних конфліктів та процедур медіації і фасилітації, за необхідності, відтворюючи матеріал у вигляді презентації. Лекції відбуваються у формі діалогу, коли викладач задає зустрічні запитання аудиторії щодо

навчального матеріалу, може попросити дати оперативну відповідь на поточне запитання, або матеріал попередніх занять.

Основною формою роботи на семінарському занятті є як відповіді на теоретичні питання, так і робота з практичними кейсами.

Екзамен проходить в усній формі. Екзаменаційні білети містять 2 завдання.

## **Політика університету**

### **Академічна доброчесність**

Політика та принципи академічної доброчесності визначені у розділі 3 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

### **Норми етичної поведінки**

Норми етичної поведінки студентів і працівників визначені у розділі 2 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

### **Неформальна освіта.**

За бажанням здобувача, в умовах, що не сприяють регулярному відвідуванню занять, допускається вивчення окремих змістовних частин дисципліни в асинхронному режимі, зокрема через опанування дистанційних курсів та інших форм неформального навчання. Для врахування в рейтинговій системі оцінювання балів за такі курси, вони мають змістовно відповідати певним темам силабусу, а їх проходження узгоджене з викладачем дисципліни. На підтвердження проходження неформального навчання студент має надати відповідний документ (сертифікат) із зазначенням назви курсів та їх обсягу в годинах. Визнання результатів неформальної освіти відбувається у порядку, визначеному у відповідному Положенні КПІ ім. Ігоря Сікорського: <https://osvita.kpi.ua/node/179>

## **3. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)**

Поточний контроль: [опитування за темою заняття, складання практичних кейсів, виконання завдань \(участь у симуляційних вправах\);](#)

Календарний контроль: [проводиться двічі на семестр як моніторинг поточного стану виконання вимог силабусу.](#)

Семестровий контроль: [екзамен](#)

### **Оцінювання та контрольні заходи**

Рейтинг студента з дисципліни складається з балів, що отримуються за:

1) відповіді, вирішення завдань та доповнення відповідей інших студентів у процесі дискусії на семінарських заняттях; складання кейсів та участі у симуляційних вправах;

2) написання ДКР у форматі аналізу кейсів;

3) написання МКР в форматі академічного есе;

4) складання екзамену;

Робота на семінарських заняттях оцінюється в 3 бали за такими критеріями:

- «відмінно» – творчий підхід до розкриття проблеми, участь у симуляційних вправах, складання кейсів – 3 бали;
- «добре» – глибоке розкриття проблеми, відображена власна позиція, складання кейсів – 2 бали;
- «задовільно» – обґрунтоване розкриття проблеми з певними недоліками – 1 бал;
- «незадовільно» – повна пасивність на семінарському занятті – 0 балів.

Викладач оцінює роботу студента на кожному практичному занятті, але конкретна підсумкова кількість балів за роботу на практичних заняттях виставляється викладачем під час першого і другого етапу проміжної атестації – на восьмому і шістнадцятому тижнях навчання відповідно. Рейтинг студента станом на 8-й тиждень (за результатами роботи на 6-8 практичних заняттях) і 16-й тиждень (за результатами роботи на наступних 6-8 практичних заняттях) навчання повідомляється студенту на занятті чи в особистому кабінеті електронного кампусу.

Деталізовані критерії оцінювання результатів навчання студента визначені у положенні про РСО з дисципліни.

Студент може оскаржити оцінку викладача, подавши відповідну скаргу викладачу не пізніше наступного дня після ознайомлення студента з виставленою викладачем оцінкою. Скарга розглядатиметься за процедурами, встановленими університетом.

#### **Денна форма:**

№ з/п	Контрольний захід оцінювання	%	Ваговий бал	Кіл-ть	Всього
1.	Виступи на семінарських заняттях	36	3	12	36
2.	Домашня контрольна робота (ДКР)	6	6	1	6
3.	Модульна контрольна робота (МКР)	8	8	1	8
4.	Екзамен	50	50	1	50
	Всього	100			100

#### **Заочна форма:**

№ з/п	Контрольний захід оцінювання	%	Ваговий бал	Кіл-ть	Всього
1.	Виступи на семінарських заняттях	15	5	3	15
2.	Домашня контрольна робота (ДКР)	20	20	1	20
3.	Модульна контрольна робота (МКР)	15	15	1	15
4.	Екзамен	50	50	1	50
	Всього	100			100

#### **Умови допуску до семестрового контролю:**

##### **Обов'язкові умови допуску до екзамену:**

1. Активність на семінарських заняттях.
2. Позитивний результат першої атестації та другої атестації.
3. Позитивні оцінки за ДКР.
4. Успішне виконання модульної контрольної роботи.

Таблиця відповідності рейтингових балів оцінкам за університетською шкалою:

<i>Кількість балів</i>	<i>Оцінка</i>
100-95	Відмінно
94-85	Дуже добре
84-75	Добре
74-65	Задовільно
64-60	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
Не виконані умови допуску	Не допущено

#### 4. **Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)**

##### **Рекомендації студентам**

Працюючи на лекції, студенту важливо застосовувати техніку конспектування основних понять, ознак, класифікацій, визначень, процедур, про які розповідатиме викладач. Якщо студент буде уважно слухати, фіксувати відповідний матеріал, потім прочитає цей текст, застосує його при вирішенні завдання чи підготовці до практичного заняття. Якщо після цього студент презентує свою обгрунтовану позицію (думку), критично оцінить позиції (думки) інших студентів, ставитиме питання викладачу та студентам – обсяг засвоєного ним навчального матеріалу і глибина його розуміння збільшуватиметься в рази.

Під час підготовки до практичного заняття студент має обов'язково опрацювати лекційний матеріал певної теми, бажано ознайомитись з додатковими ресурсами в мережі. При виникненні питань, виявленні незрозумілих положень необхідно обов'язково обговорити їх з викладачем. На семінарському занятті навіть добре підготовлений студент не повинен залишатись пасивним спостерігачем, а активно включатись у обговорення питання. Якщо ж студент не ознайомився з навчальним матеріалом, йому варто уважніше слухати виступаючих, і завдяки отриманій інформації намагатись компенсувати недоліки підготовки до заняття. Під час відповіді не треба боятись помилитись – одним з важливих завдань вивчення гуманітарних дисциплін є вироблення вміння логічно мислити і відповідно висловлювати власні думки. Однак, варто пам'ятати, що незнання матеріалу дисципліни є суттєвим недоліком роботи студента і буде негативно впливати на його загальний рейтинг. Відповідальне ставлення до підготовки на кожне семінарське заняття дає змогу не лише правильно засвоїти навчальний матеріал, але й оптимізувати процедуру проходження семестрового контролю.

##### **Дистанційне навчання**

Можливе синхронне дистанційне навчання з використанням платформ для відеоконференцій та освітньої платформи Сікорський для дистанційного навчання в університеті.

##### **Інклюзивне навчання**

Допускається

##### **Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):**

**Складено:** к.філос.н., доценткою кафедри соціології Коломієць Тетяною Володимирівною

**Ухвалено** кафедрою соціології (протокол № 12 від 24.05.2024р.)

**Погоджено** Методичною комісією факультету (протокол № 9 від 26.06.2024).



**Рейтингова система оцінювання результатів навчання  
(для студентів денної форми)**

Рейтинг студента з дисципліни «Медіація та фасилітація у вирішенні конфліктів» складається з балів, що отримуються за:

- 1) відповіді, вирішення завдань та доповнення відповідей інших студентів у процесі дискусії на семінарських заняттях; складання кейсів та участі у симуляційних вправах;
- 2) виконання МКР у форматі академічного есе;
- 3) написання ДКР у форматі аналізу кейсів;
- 4) відповіді на екзамені;

**Система рейтингових (вагових) балів та критерії оцінювання:**

1. Робота на семінарських заняттях (максимальна кількість балів на 1 семінарському занятті складає 3):

активна участь у проведенні заняття; надання повної і аргументованої, логічно викладеної доповіді, відповіді, висловлення власної позиції з дискусійних питань або повністю правильне вирішення завдань з відповідним обґрунтуванням, у поєднанні зі слухними доповненнями відповідей інших студентів у процесі дискусії; складання кейсів, участь у симуляційних вправах;	3
активна участь у проведенні заняття; надання правильних відповідей або правильне вирішення завдань з незначними неточностями, порушеннями логіки викладення відповіді чи обґрунтування при вирішенні задачі; складання кейсів	2
надання відповідей з чисельними значними похибками або вирішення завдань з грубими помилками, вирішення завдань без обґрунтування	1

2. Написання МКР у форматі академічного есе (максимально 8 балів)

Інноваційно-творчий підхід до розкриття проблеми, відображення власної позиції, дотримання формальних і змістовних вимог до академічного есе.	8
Глибоке розкриття проблеми, відображена власна позиція, дотримання формальних і змістовних вимог до академічного есе.	7
Обґрунтоване розкриття проблеми з певними недоліками, дотримання формальних і змістовних вимог до академічного есе.	6
Достатнє розкриття проблеми з численними недоліками, незначне порушення формальних і змістовних вимог до академічного есе.	5
Недостатнє розкриття проблеми з численними недоліками, значне порушення формальних і змістовних вимог до академічного есе.	0-4

3. Написання ДКР у форматі аналізу кейсів (максимально 6 балів)

Глибоке розкриття проблеми, відображена власна позиція, дотримання формальних і змістовних вимог до аналізу кейсів;	6
Обґрунтоване розкриття проблеми з певними недоліками, дотримання формальних і змістовних вимог до аналізу кейсів;	5
Достатнє розкриття проблеми з численними недоліками, незначне порушення формальних і змістовних вимог до аналізу кейсів;	4

Недостатнє розкриття проблеми з численними недоліками, значне порушення формальних і змістовних вимог до аналізу кейсів.

0-3

Заохочувальні бали

Всього не більше 5 балів за такі види робіт:

– за науково-дослідницьку діяльність (участь у конференціях, конкурсах студентських робіт, публікації);

– участь у факультетських олімпіадах з дисципліни та всеукраїнських олімпіадах

**Розрахунок шкали (R) рейтингу:**

Сума вагових балів контрольних заходів протягом семестру складає:

$$RD = 36 + 8 + 6 + 50 = 100 \text{ балів.}$$

Студенти, які набрали протягом семестру **30** і більше балів ( $RD \geq 0,3 R$ ) отримують допуск до екзамену.

Студенти, які не надали всіх передбачених програмою дисципліни документів не допускаються до екзамену.

Студенти, які надали всі документи, але набрали протягом семестру менше 30 балів ( $RD < 0,3 R$ ) виправляють недоліки у наданих документах і отримують допуск до екзамену за результатами такої роботи з урахуванням якості складених документів і активності на семінарських (практичних) заняттях.

Для отримання студентом відповідних оцінок (ECTS та традиційних) його рейтингова оцінка (**RD**) переводиться згідно з таблицею:

<b>RD</b>	<b>Оцінка ECTS</b>	<b>Оцінка традиційна</b>
95 – 100	відмінно	Відмінно
85 – 94	дуже добре	Добре
75 – 84	добре	
65 – 74	задовільно	Задовільно
60 – 64	достатньо (задовольняє мінімальні критерії)	
<b>RD &lt; 60</b>	незадовільно	Незадовільно

Додаток В

**Тематика МКР у форматі академічного есе:**

1. Переваги і недоліки медіації.
2. Чи можливе безконфліктне суспільство.
3. Порівняльні характеристики медіації та інших інструментів врегулювання конфліктів.
4. Структура та етапи процесу медіації.

5. Робота з інтересами: види, техніки.
6. Ненасильницька комунікація М.Розенберга: панацея чи утопія.
7. Компетентності медіатора (власний досвід).
8. Моделі та техніки медіації в освіті.
9. Особливості проведення сімейної медіації.
10. Процес посередництва та медіація у політичних конфліктах.
11. Фасилітація вуличних протестів: переваги та загрози.
12. Діалог як форма комунікації.
13. «Інший» в діалозі: суперництво чи співробітництво.
14. Картографія конфлікту.
15. Емоційний інтелект та його роль у фасилітації.
16. Активне слухання в процесі медіації.
17. Невербальна комунікація: важливість для медіації та комунікації.
18. Критерії медіабельності конфліктів.

**Основні питання до екзамену:**

1. Поняття та сутність конфліктів.
2. Причини виникнення конфліктів.
3. Типологія та структура конфліктів.
4. Види та функції конфліктів.
5. Динаміка та діагностика конфлікту
6. Стратегії поведінки в конфлікті
7. Етапи та способи вирішення конфліктів.
8. Функції та фази конфлікту.
9. Ступені ескалації конфлікту (за Ф.Глазлом).
10. Діагностика конфлікту.
11. Карта конфлікту.
12. Особливості поведінки під час конфлікту.
13. Медіація, як спосіб врегулювання конфліктів.
14. Переваги медіації.
15. Принципи медіації.
16. Організаційні принципи.
17. Процедурні принципи. Основні складові процедури медіації.
18. Види та моделі медіації.
19. Функції та стратегії медіації у професійній діяльності.
20. Сторони медіації у професійній діяльності.
21. Медіатор та інші учасники медіації.
22. Взаємодія сторін медіації.
23. Позиції, інтереси, потреби, як основні складові медіаційного процесу.
24. Предметна та процедурна конфіденційність.
25. Компетентності медіатора. Конфіденційність та неупередженість у вирішенні конфліктів.
26. Техніки та фази медіації.

27. Активне слухання.
28. Невербальна комунікація.
29. Функції медіатора.
30. Медіабельність спорів.
31. Види медіації.
32. Поняття фасилітації.
33. Основні ролі і функції фасилітатора.
34. Основні техніки фасилітації.
35. Процеси групової динаміки під час фасилітації.
36. Моделі та техніки медіації в освіті.
37. Бізнес медіація: поняття, сутність.
38. Основні характеристики трудового арбітражу та медіації.
39. Процес посередництва та медіація у політичних конфліктах.
40. Основні виклики становлення медіації в Україні.