



Course of study (code) / Назва дисципліни (шифр)	<b>Мистецтво ведення переговорів</b> <b>LW 053 2C MWPR; LW 053 2B MWPR;</b>
Academic year / Навчальний рік - Семестр	2022/2023 - I семестр
Course of study / Назва спеціальності	<b>053 Психологія</b>
Educational program / Освітня програма Education - ECTS / Рівень – Кредити Status / Статус Learning language / Мова навчання	<b>053 Психологія</b> Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти: освітня кваліфікація - бакалавр з психології; Початковий рівень (короткий цикл) вищої освіти: освітня кваліфікація – молодший бакалавр з психології; 120 год., 4 ECTS, залік Вибіркова. Українська мова
Author / Укладач	Хекоян Елен Арсенівна, магістр психології, асистент кафедри соціально-гуманітарних наук, Державний університет економіки і технологій e-mail: <a href="mailto:helenkhekoyan@gmail.com">helenkhekoyan@gmail.com</a> , <a href="https://orcid.org/0000-0002-4873-3305">https://orcid.org/0000-0002-4873-3305</a> моб: +380666674599 Яцок Анастасія Миколаївна, кандидат психологічних наук, Державний університет економіки і технологій, e-mail: <a href="mailto:asbyus.13@gmail.com">asbyus.13@gmail.com</a> , <a href="http://orcid.org/0000-0003-0854-1795">http://orcid.org/0000-0003-0854-1795</a> моб. +380501948291 Циганенко Галина Валентинівна, кандидат психологічних наук, доцент, Державний університет економіки і технологій, <a href="mailto:tsvhanenko_hv@kneu.dp.ua">e-mail: tsvhanenko_hv@kneu.dp.ua</a> , <a href="https://orcid.org/0000-0003-1950-157X">https://orcid.org/0000-0003-1950-157X</a> моб. +380982028219
Консультації	вт, 14.00-15.00 Можливі он-лайн консультації в Zoom

#### A. OBJECTIVE OF THE SUBJECT / МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

**Мета дисципліни «Мистецтво ведення переговорів»:** опанування базових понять та системи знань з актуальних питань конфліктології; формування уявлень про ефективні людські взаємовідносини; оволодіння практичними навичками врегулювання та вирішення конфліктів різних рівнів, подолання наслідків стресу; розвиток вмінь студентів аналізувати та контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати у діловій, професійній та особистісній сферах життя.

##### **Завдання дисципліни:**

1.Визначити місце та роль конфліктології в практиці управління; визначити специфіку структурного, функціонального, процесуального та феноменологічного опису конфлікту, конфліктної ситуації.

2.Ознайомити студентів з найважливішими теоретичними розробками, експериментальними і прикладними дослідженнями вітчизняних та зарубіжних конфліктологів; визначити традиційні напрями дослідження та аналізу конфліктів: психоаналітичного, генетичної епістемології, культурно-історичного та ін.; формування уявлень про структуру та динаміку конфліктної ситуації, стратегії та тактики вирішення конфліктів; ознайомлення з методами керування конфліктами та ведення переговорів.

3.Підвищити рівень конфліктної компетентності майбутніх психологів за допомогою набуття спеціальної підготовки у галузі управління конфліктами різних рівнів; оволодіння методами структурного аналізу конфліктної ситуації, стилями управління конфліктами відповідно до конкретної ситуації; формування вмінь організації та проведення переговорів з установкою



на співпрацю, надання посередницьких послуг; оволодіння засобами діагностики та профілактики конфліктної ситуації; формування навичок розробки заходів підвищення компетентності у аналізі та вирішенні конфліктів для різних колективів та особистостей.

## **B. SUBJECT PROGRAM / ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ**

### ***Тема 1. Конфлікт та його природа.***

Визначення конфлікту. Конфліктологія, її предмет і задачі. Становлення предмету конфліктології. Конфлікт: поняття, природа та межі. Багатоваріантність і різнобічність точок зору на конфлікт. Функції конфлікту. Спрямованість і наслідки конфліктів. Причини виникнення та елементи конфліктів. Класифікація конфліктів за різними критеріями: сфери прояву конфліктів, ступінь тривалості та напруги конфліктної ситуації, суб'єкти конфліктної взаємодії, соціальні наслідки, предмети конфлікту та ін. Фази конфлікту: початкова фаза, фаза підйому напруги, пік конфлікту, фаза спаду напруги. Співвідношення фаз і етапів конфлікту залежно від можливості його розв'язання.

### ***Тема 2. Причини виникнення ділових конфліктів.***

Конфлікт як форма комунікації. Бар'єри непорозуміння та шляхи їх подолання. Процес спілкування: сутність, види, структура і джерела конфліктів. Причини виникнення бар'єрів непорозуміння. Шляхи подолання бар'єрів непорозуміння і проблеми, які з цим процесом пов'язані.

Сутність спілкування та управлінського спілкування. Цілі керівника в управлінському спілкуванні. Природа неефективних комунікацій. Основні джерела конфліктів. Роль та характеристики стереотипів у спілкуванні. Сутність проблем, що ускладнюють взаєморозуміння людей у спілкуванні. Основні конфліктогени у спілкуванні. Сутність і правила діалогу. Механізм перетворення конфліктогенів у процесі спілкування. Правила спілкування з конфліктною особою. Роль гумору, культури мови і поведінки у безконфліктному спілкуванні.

Природа конфліктів, що виникають внаслідок спільної трудової діяльності. Об'єктивні причини виникнення ділових конфліктів. Організаційні конфлікти та засоби їх вирішення. Трудовий колектив як осередок виникнення ділових конфліктів. Управління конфліктами в організації.

Сутність організаційно-технологічної, економічної, соціально-психологічної систем функціонування людини у процесі життєдіяльності. Сутність понять «колектив», «трудовий колектив». Ознаки, функції трудових, сфери відносин, види і стадії трудових колективів. Причини виникнення конфліктів у трудовому колективі. Сутність, види та процес управління трудовими конфліктами. Метод «картографія конфлікту». Напрямки попередження виникнення конфліктів. Варіанти, стратегії та методи вирішення конфліктів. Чинники успішності завершення конфліктів.

### ***Тема 3. Психологія управління конфліктними ситуаціями в діяльності керівника.***

Конфліктність у системі «керівник-колектив» та шляхи управління конфліктністю. Керівник та його якості, які впливають на конфлікт. Типології «важких керівників». Конфлікти між керівником і підлеглими: сутність, причини, засоби подолання непорозуміння. Типові помилки керівника у вирішенні конфлікту і шляхи їх виправлення. Причини загострення конфлікту між



керівником і підлеглими. Рекомендації і засоби вирішення конфліктів «за вертикаллю». Способи попередження вертикальних конфліктів. Рекомендації для підлеглих у конфлікті за вертикаллю.

Управлінські рішення, які приводять до конфлікту. Причини конфліктів у процесі ухвалення управлінських рішень. Прийоми попередження конфліктів при використанні потенціалу колективного інтелекту. Управління соціально-психологічним кліматом у колективі.

Контроль і помилки при його проведенні. Особиста відповідальність і самоконтроль керівника. Типові помилки в оцінці праці фахівців. Виконавча та управлінська відповідальність. Схема самоконтролю у конфлікті.

Конфліктність у період впровадження інновацій і шляхи подолання опору колективу. Причини інноваційних конфліктів. Сутність заходів підготовки колективу до впровадження нововведень.

#### ***Тема 4. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів***

Особливості сучасного кадрового менеджменту у контексті конфліктології. Сутність конфліктності у розрізі функціональних підсистем управління персоналом. Функції служби управління персоналом щодо зниження конфліктності у колективі. Адаптація членів колективу до нових вимог та умов праці. Методи первинної і вторинної адаптації членів колективу. Способи оцінки результатів роботи працівників.

Трудова дисципліна, мотивація, методи переконання як детермінанти впливу на конфліктність у колективі. Характеристика дисциплінарних відносин і дисциплінарних форм. Сутність самодисципліни. Мотиви плинності кадрів і заходи її зниження. Типи справедливості. Безконфліктні альтернативи традиційних форм оплати праці і категорії стимулювання. Сутність переконання та прийоми переконання працівників.

Критика і самокритика. Характеристика критики та її видів. Етапи алгоритму критики. Рекомендації для зниження опору критиці. Рекомендації щодо звільнення підлеглих.

#### ***Тема 5. Основні принципи психологічного посередництва***

Завершення і вирішення конфлікту. Форми завершення та стратегії вирішення конфліктів: насильство, роз'єднання, примирення. Стратегії вирішення конфліктів. Характеристика основних стратегій вирішення конфлікту: поступки, відхід, суперництво, компроміс, ефективне вирішення проблеми. Ефективність основних стратегій подолання конфлікту в залежності від ситуації.

Основні форми участі третьої сторони в процесі розв'язання конфліктної ситуації: медіація, посередництво, фасилітація, перемиріння, арбітраж та ін. Основні дії медіаторів: модифікація фізичної та соціальної ситуації, перетворення структури проблеми, дії, що посилюють мотивацію сторін на співпрацю. Основні умови, що визначають неефективність дій посередників. Основні принципи психологічного посередництва: нейтральність, робота з процесом, захищеність інтересів обох сторін та ін. Комунікативні бар'єри, що впливають на ефективність дій посередників: відсутність бажання вирішувати проблему, використання «силових» методів.

Основні дії посередника: забезпечення послідовності обговорення проблеми, локалізація обговорюваних проблем, конкретизація проблемних аспектів, структурування переговорного процесу, об'єднання конкретних угод у більш загальні, підтримка позитивних дій, перехід від однієї проблеми до обговорення іншої.

#### ***Тема 6. Переговорний процес з урегулювання конфліктів***

Структура та основні елементи переговорів: предмет, інтереси та цілі двох сторін, легіти-



мність, стандарти прийняття рішень, варіанти рішень, зобов'язання учасників переговорів, ресурси, контроль, санкції та ін. Основні переговорні сценарії: позиційний торг, принципові переговори. Проста та складна технології проведення переговорів, їх алгоритм. Зміст підготовки до переговорного процесу. Етапи переговорного процесу. Переговорні стилі в конфлікті. Маніпулятивні технології у процесі переговорів. Протидія маніпулятивним технологіям. Схема аналізу переговорного процесу, основні критерії оцінки ефективності проведених переговорів.

### C. LIST OF COMPETENCIES AND STUDIES TARGETED RESULTS / ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

<b>Інтегральна компетентність (ІК)</b>	Здатність розв'язувати типові (для молодшого бакалавра з психології) та складні (для бакалавра з психології) спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів, та характеризуються комплексністю і невизначеністю умов.
<b>Загальні компетентності (ЗК)</b>	<p>ЗК01. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК02. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.</p> <p>ЗК03. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК04. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК05. Здатність бути критичним і самокритичним.</p> <p>ЗК06. Здатність приймати обгрунтовані рішення.</p> <p>ЗК07. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).</p> <p>ЗК08. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p>ЗК09. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК10. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;</p> <p>ЗК11. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.</p>
<b>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)</b>	<p>СК01. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології.</p> <p>СК02. Здатність до ретроспективного аналізу вітчизняного та зарубіжного досвіду, розуміння природи виникнення, функціонування та розвитку психічних явищ.</p> <p>СК03. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.</p> <p>СК04. Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел.</p> <p>СК05. Здатність використовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій.</p> <p>СК06. Здатність самостійно планувати, організовувати та здійснювати психологічне дослідження.</p>



	<p>СК07. Здатність аналізувати та систематизувати одержані результати, формулювати аргументовані висновки та рекомендації.</p> <p>СК08. Здатність здійснювати просвітницьку діяльність (для молодшого бакалавра з психології); здатність організувати та надавати психологічну допомогу (індивідуальну та групову) (для бакалавра з психології).</p> <p>СК09. Здатність дотримуватися норм професійної етики (для молодшого бакалавра з психології); здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну допомогу відповідно до запиту (для бакалавра з психології).</p> <p>СК10. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку (для молодшого бакалавра з психології); здатність дотримуватися норм професійної етики (для бакалавра з психології).</p> <p>СК11. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку (для бакалавра з психології).</p>
<p><b>Програмні результати навчання (ПР)</b></p>	<p>ПР01. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми (для молодшого бакалавра з психології). Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання (для бакалавра з психології).</p> <p>ПР02. Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.</p> <p>ПР03. Здійснювати пошук інформації з різних джерел у т. ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань.</p> <p>ПР04. Обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки за результатами власних досліджень і аналізу літературних джерел.</p> <p>ПР05. Обирати та застосовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) психологічного дослідження та технології психологічної допомоги.</p> <p>ПР06. Формулювати мету, завдання дослідження, володіти навичками збору первинного матеріалу, дотримуватися процедури дослідження.</p> <p>ПР07. Рефлексувати та критично оцінювати достовірність одержаних результатів психологічного дослідження, формулювати аргументовані висновки.</p> <p>ПР08. Презентувати результати власних досліджень усно / письмово для фахівців та нефаківців.</p> <p>ПР09. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.</p> <p>ПР10. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культурних особливостей співрозмовника.</p> <p>ПР11. Складати та реалізовувати програму просвітницьких дій у формі лекцій, бесід, круглих столів, ігор, тощо, відповідно до вимог замовника (для молодшого бакалавра з психології); складати та реалізовувати план консультативного процесу з урахуванням специфіки запиту та індивідуальних особливостей клієнта, забезпечувати ефективність власних дій (для бакалавра з психології).</p> <p>ПР12. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культурні чи гендерно-вікові відмінності (для молодшого бакалавра з психології); складати та реалізовувати програму психопрофілактичних та просвітницьких дій, за-</p>





	<p>ходів психологічної допомоги у формі лекцій, бесід, круглих столів, ігор, тренінгів, тощо, відповідно до вимог замовника (для бакалавра з психології).</p> <p>ПР13. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості (для молодшого бакалавра з психології); взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно - вікові відмінності (для бакалавра з психології).</p> <p>ПР14. Відповідально ставитися до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку (для молодшого бакалавра з психології); ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі, демонструвати лідерські якості (для бакалавра з психології).</p> <p>ПР15. Знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога (для молодшого бакалавра з психології); відповідально ставитися до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку ( для бакалавра з психології).</p> <p>ПР16. Демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності (для молодшого бакалавра з психології); знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога (для бакалавра з психології).</p> <p>ПР17. Вживати ефективних заходів щодо збереження здоров'я (власного й оточення) (для молодшого бакалавра з психології); демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності (для бакалавра з психології).</p> <p>ПР18. Вживати ефективних заходів щодо збереження здоров'я (власного й оточення) (для бакалавра з психології).</p>
--	---

#### D. SEMESTER PLAN / СЕМЕСТРОВИЙ ПЛАН

Тиждень/ Дата	Тема	Форма діяльності (заняття), години, формат	Завдання для СРС (література, ресурси в інтернеті, презентація, відеокурси)
Згідно розкладу занять	<i>Тема 1. Конфлікт та його природа</i>	Лекція, (4 год), F2F	Опрацювання літератури: основна: 1, 2, 4, 8, 9 додаткова: 2, 6, 10, 20
		Практичне заняття, (2 год), F2F	Конспект першоджерел: – Громова О.Н. «Личностные особенности возникновения конфликтов»; – Одінцова А.М. Психологічні особливості конфліктної особистості // Соціокультурні та психологічні вектори становлення особистості : колективна монографія / О.Є. Блинова, С.І. Бабатіна, Т.М. Дудка, А.М. Одінцова та ін. [Текст] / відпов. ред. Блинова О.Є. – Херсон : Вид-во ФОП Вишемирський В. С., 2018. – С. 230-252.
Згідно розкладу занять	<i>Тема 2. Причини виникнення ділових конфліктів</i>	Лекція, (2 год), F2F	Опрацювання літератури: основна: 2, 5, 7, 8 додаткова: 1, 2, 4, 8, 15, 16, 19, 20



		Практичне заняття (4 год), F2F	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Самостійне опрацювання теоретичних семінарських питань: 1) Процес спілкування: сутність, види, структура і джерела конфліктів. 2) Організаційні конфлікти та засоби їх вирішення 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки на сайті MOODLE ДУЕТ.
Згідно розкладу занять	<i>Тема 3. Психологія управління конфліктними ситуаціями в діяльності керівника</i>	Лекція, (2 год), F2F	Опрацювання літератури: основна: 3, 5, 8 додаткова: 1, 10, 13, 14
		Практичне заняття, (2 год), F2F	1. Опрацювання лекційного матеріалу. 2. Опрацювання теоретичних семінарських питань: 1) Керівник та його якості 2) Сутність, причини, засоби подолання непорозуміння. 3) Вербальна та невербальна комунікація. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки на сайті MOODLE ДУЕТ
Згідно розкладу занять	<i>Тема 4. Кадровий менеджмент як джерело конфліктів</i>	Лекція, (2 год), F2F	Опрацювання літератури: основна: 1, 2, 4, 7 додаткова: 1, 4, 6, 11, 12, 13
		Практичне заняття, (2 год), F2F	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних семінарських питань: 1) Методи переконання як детермінанти впливу на конфліктність у колективі. 2) Конфліктність у період впровадження інновацій і шляхи подолання опору колективу. 3. Підготовка до семінарського заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання.



			4. Виконання тестових завдань для самоперевірки на сайті MOODLE ДУЕТ.
Згідно розкладу занять	Тема 5. Основні принципи психологічного посередництва.	Лекція, (4 год), F2F	Опрацювання літератури: основна: 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 10 додаткова: 1, 7, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
		Практичне заняття, (4 год), F2F	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Виконання методики: «Оцінка стилю типової поведінки у конфлікті», методика К. Томаса, в адаптації Гришиної, оформлення висновків. 3. Конспект першоджерел: – Скотт Дж. Г. «Выбор стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации» Паркинсон Дж. Р. Люди сделают так, как захотите вы / Дж. Р. Паркинсон // Психология деловых конфликтов : Хрестоматия. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента / Д.Я. Райгородский. – Самара : Издательский Дом «Бахрах-М», 2007. – С. 629 – 705.
Згідно розкладу занять	Тема 6. Переговорний процес з урегулювання конфліктів	Лекція, (2 год), F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 2, 6, 7, 8, 9, 11, 14. додаткова 1, 3, 4, 10, 13, 17, 18.
		Практичне заняття, (2 год), F2F	1. Конспект першоджерел – Дзна Д. «4-х шаговий метод улучшения взаимоотношений»;  2. Аналіз і вирішення конфліктних ситуацій. Інструкція: Згадати конфліктні ситуації на вулиці, в міському транспорті, в закладах сфери обслуговування, свідками котрих ви були, і проаналізувати їх, відповівши на наступні питання: 1. За якою формулою йшов розвиток конфлікту? (на якій стадії проходження і т. інше). 2. Хто був ініціатором конфлікту і який конфліктоген він використав першим? 3. Які типи конфліктних особистостей конфліктуючих ви спостерігали (демонстративний, ригідний, безконфліктний, зверх точний, некерований). 4. Чи можна було уникнути цього конфлікту і яким чином? 5. Які стратегії поведінки використовували?





			вали конфліктуючі?
--	--	--	--------------------

1. Вивчення дисципліни передбачає виконання обов'язкових завдань у контексті семінарських тем для обговорення.

2. Вивчення дисципліни передбачає виконання індивідуального завдання у контексті тематики семінарських занять.

#### **E. BASIC LITERATURE (OBLIGATORY TEXTBOOKS) / ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА (ОБОВ'ЯЗКОВІ ПІДРУЧНИКИ)**

1. Бабич Л.В., Кондратенко Г.М. Основи педагогічної майстерності: Навчальний посібник для студентів педагогічних університетів. – Херсон: Айлант. 2002. – 81
2. Голік О.Б. Педагогічна майстерність: організаційно-управлінський аспект: Навчальний посібник / О.Б.Голік. – Донецьк: вид-во «Ноулідж» (донецьке відділення), 2010. – 242 с.
3. Волкова Н.П. Педагогіка: Посібник. К.2001. 576 с.
4. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; гол. ред. В.Г. Кремень. – К. : Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
5. Дичківська І.М. Інноваційні педагогічні технології. – К.: Академвидав, 2004.
6. Жигір В.І., Чернега О.А. Професійна педагогіка: Навч. посіб. / За ред. М.В. Вачевського. – К. : ТОВ «Кондор», 2012. – 336 с
7. Ковальчук Л.О. Основи педагогічної майстерності. Львів: Видав. центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2007. 608 с.
8. Мороз О.Г. Перші кроки до майстерності / О.Г.Мороз, В.Л. Омеляненко. К. Знання України. 1992. 112 с..
9. Педагогічна майстерність учителя: навч. посіб. / за ред. В. М. Гриньової. Харків: ОВС, 2016. 224 с.
10. Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.А.Зязюна. – К.: Вища шк., 2004. – 422 с.
11. Педагогічна майстерність: Хрестоматія: Навч.посіб.; За ред. Зязюна І.А.- К: Вища шк.; 2006. – 606 с.
12. Сисоєва С. О. Основи педагогічної творчості: Підручник / С. О. Сисоєва. – К. : Міленіум, 2006. – 346 с.
13. Семиченко В.А. Психологія педагогічної діяльності : Навч. Посібник / В.А. Семиченко. – К. : Вища шк., 2004. – 335 с.
14. Чмут Т.К. Культура спілкування / Т.К. Чмут. – Харків : ХІРУП, 1996. – 206с.

#### **F. COMPLEMENTARY LITERATURE / ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА**

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленнєва комунікація: Підручник. К., 2004. 472 с.
2. Бутенко Н.Ю., Приходько А.М., Федоренко Н.І. Комунікативні процеси у навчанні: Навчально-метод. посібник. К., 2004. 334 с.
3. Васянович Г.П. Педагогічна етика. Львів, 2005. 344 с.
4. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: Навч. посібник. К., 2006. 276 с.
5. Гірник А., Бобрю А. Конфлікти: структура, ескаляція, залагодження. К., 2003. 172 с.
6. Гольдштейн А., Хомик В. Тренінг умінь спілкування: як допомогти проблемним підліткам / Пер. з англ. В. Хомика. К., 2003. 520 с.
7. Гончаренко С. Український педагогічний словник. К., 1997. 376 с.
8. Грабовська С., Равчина Т. Конфлікти без насильства. Львів, 2001. 276 с.
9. Добенько О.В. Педагогічна техніка: Навч. посібник. Тернопіль, 2000. 132 с.
10. Загальна психологія: Підручник / За ред. С.Д. Максименка. К., 2000. 543с.
11. Кірієнко Т. Шляхом зростання майстерності. Дошкільне виховання. 2005. №2. С.18-19
12. Ковальчук Л.О. Системи освіти зарубіжних країн: Навч. посіб. Львів, 2003. 136 с.
13. Макаренко А.С. Деякі висновки з мого педагогічного досвіду. Вибрані твори: У 7 т. К., 1954. Т. 5.
14. Освітні технології: Навч.-метод. посібник / За заг. ред. Пехоти О.М. К., 2001. 255 с.
15. П'ятакова Г.П., Заячківська Н.М. Сучасні педагогічні технології та методика застосування їх у вищій школі. Львів, 2003. 55 с.
16. Сагач Г.М. Риторика: Навч. посібник. К., 2000. 568 с.
17. Семиченко В. А. Психологія педагогічної діяльності: Навч. посібник. К., 2004. 335 с.
18. Синиця І.О. Педагогічний такт і майстерність учителя. К., 1981. 319 с
19. Сухомлинський В.О. Сто порад учителяві. К., 1988. 304 с.

#### **ПОСИЛАННЯ НА ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ, ІНШЕ МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**



1. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В. О. Сухомлинського НАПН України. URL: [http://www.library.edu-ua.net/ ioV485/-](http://www.library.edu-ua.net/ ioV485/).
2. Тривоги і труднощі батьків: кілька порад, як виховувати сучасних дітей <https://nus.org.ua/articles/tryvogiy-i-trudnoshhi-batkiv-porad-yak-vyhovuvatv-suchasnyh-ditej/>
3. Покоління Z: як знайти підхід. Режим доступу: <https://apostrophe.ua/ua/article/society/science/2018-09-20/pokolenie-z-kak-nayti-podhod-k-sovremennym-detyam/20733>
4. Нова українська школа : poradnyk dlya vchytelya URL : <http://nus.org.ua/np-content/uploads/2017/11/NUSH-poradnyk-dlya-vchytelya.pdf>

#### G. THE MOST IMPORTANT PUBLICATIONS OF THE AUTHOR(S) CONCERNING PROPOSED CLASSES / ОСНОВНІ ПУБЛІКАЦІЇ АВТОРА, ЦЮ ПОВ'ЯЗАНІ З ТЕМАТИКОЮ ЗАПЛАНОВАНИХ ЗАНЯТЬ

1. Одінцова А.М. Технології вирішення міжособистісних конфліктів // Особистість і суспільство: методологія та практика сучасної психології : матеріали IV Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (15 трав. 2017 р.) / за заг. ред. Л. В. Засекої, А. В. Кульчицької. – Луцьк : ПП Іванюк В. П, 2017. – С. 91 – 93.
2. Одінцова А.М. Психологія конфлікту. Авторська навчальна програма // Збірник навчальних програм для здобувачів ступеня вищої освіти «бакалавр» напряму підготовки (спеціальності) «Психологія»: / О.Г.Александрова, О.Є.Блинова, С.І. Бабатіна, О.Є.Блинова, Т.М. Дудка, та ін. / відпов. ред. Блинова О.Є. – Херсон: ТОВ «ВКФ «СТАР» ЛТД, 2017. – С. 217 – 225.
3. Одінцова А.М. Специфіка конфліктів в організації та у сфері управління // Соціокультурні та психологічні виміри становлення особистості: матеріали Всеукраїнської (із міжнародною участю) науково-практичної конференції (5-6 жовтня 2017 року, м. Херсон) / Шапошнікова І. В., Блинова О. Є. – Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. – С. 103 – 104.
4. Одінцова А.М. Психологічні особливості конфліктної особистості // Соціокультурні та психологічні вектори становлення особистості: колективна монографія / О.Є. Блинова, С.І. Бабатіна, Т.М. Дудка, А.М. Одінцова та ін. [Текст] / відпов. ред. Блинова О.Є. – Херсон : Вид-во ФОП Вишемирський В. С., 2018. – С. 230-252.
5. Яцюк А.М., Левковська В.В. Причини виникнення сімейних конфліктів // Інсайт: психологічні виміри суспільства: науковий журнал / ред. кол. І.С. Попович, С.І. Бабатіна, І.Р. Крупник та ін.. – Херсон: ВД «Гельветика», 2019 – Вип. 1(16). – С. 166-167.
6. Яцюк А.М., Луцшай С.О. Конфліктна особистість: підходи до визначення // Інсайт: психологічні виміри суспільства: науковий журнал / ред. кол. І.С. Попович, С.І. Бабатіна, І.Р. Крупник та ін. – Херсон: ВД «Гельветика», 2019 – Вип. 1(16). – С. 174-175.
7. Яцюк А.М. Спосіб реагування на конфліктну ситуацію у юнаків // Інсайт: психологічні виміри суспільства : наук. журн. / ред. кол. І. С. Попович, С. І. Бабатіна, І. Р. Крупник та ін. – Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2019. – Вип. 1 – 118 с. (С. 59-64)
8. Яцюк А.М., Стадницька Т.Ю. Психологічний аналіз основних причин сімейних конфліктів // Соціально-психологічні технології розвитку особистості: Зб. наук. праць за матеріалами V Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених, аспірантів та студентів (м. Херсон, 14 травня 2020 р.) / ред. колегія: А. М. Яцюк, Н. О. Олейник, В. В. Мойсеєнко та ін. – Херсон : ФОП Вишемирський В.С., 2020. – С. 349-351.
9. Яцюк А.М., Левковська В.В. Протокол сімейної консультації у дистантних родинях // Соціально-психологічні технології розвитку особистості : Зб. наук. праць за матеріалами V Міжнародної науково-практичної конференції молодих вчених, аспірантів та студентів (м. Херсон, 14 травня 2020 р.) / ред. колегія: А. М. Яцюк, Н. О. Олейник, В. В. Мойсеєнко та ін. – Херсон : ФОП Вишемирський В.С., 2020. – С. 425-426.
10. Циганенко Г.В. Свідоме та несвідоме у конкурентно-конфліктній взаємодії між групами цивільних і військових. Свідоме та несвідоме у груповій взаємодії: Монографія / [П.П. Горностай, О.Л. Коробанова, О.Т. Плетка, Г.В. Циганенко, Л.О. Чорна]; за заг. ред. П.П. Горностая; НАПН України, Інститут соціальної та психологічної психології. Кропивницький, 2018. 244 с. ( авторські: С. 164-206).
- 11.

#### H. PREREQUISITE AND POSTREQUISITE / ПРЕРЕКВІЗИТИ ТА ПОСТРЕКВІЗИТИ

*Предметом вивчення навчальної дисципліни «Мистецтво ведення переговорів» є:* формування у студентів професійних умінь та навичок прогнозування, передбачення, врегулювання, вирішення та подолання наслідків конфліктів в різних сферах психологічної практики. Окрім системи теоретичних положень студенти вивчають практичні засоби вирішення конфліктної ситуації: посередництво, ведення переговорів, арбітраж та інші.



**Зміст курсу «Мистецтво ведення переговорів»** тематично пов'язаний з наступними дисциплінами: «Соціально-психологія», «Психологія спілкування», «Індивідуальне психологічне консультування», «Соціально-психологічний тренінг», «Конфліктологія», «Стресостійкість та ефективна комунікація», «Психологія управління», «Організаційна психологія» та інші.

**I. SCOPE AND TYPE / КІЛЬКІСТЬ ВІДВЕДЕНИХ ГОДИН ТА ФОРМА ПРОВЕДЕННЯ ЗАНЯТЬ**

	Денна	Заочна
Лекції	16	6
Практичні	16	4
Семінари	-	-
Самостійна робота студента (СРС)	76	98
Індивідуально-консультативна робота (ІКР)	12	12
Курсова робота	-	-

**J. CURRENT AND FINAL EVALUATION / ПОТОЧНЕ ТА ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ**

	Денна	Заочна
Поточний контроль, в т.ч.:	50	50
оцінювання під час аудиторних занять	20	10
виконання контрольних (модульних) робіт	15	20
виконання і захист завдань самостійної роботи	10	15
науково-дослідницька робота	5	5
	(за наявності сертифіката)	(за наявності сертифіката)
Підсумковий контроль (залік)	50	50
Разом	100	100

Шкала балів	Оцінка за 4-бальною шкалою	Шкала ECTS
90 – 100	Відмінно	A
80 – 89	Добре	B
70 – 79		C
66 – 69	Задовільно	D
60 – 65		E
21 – 59	незадовільно з можливістю повторного складання екзамену (заліку)	FX
0 – 20	незадовільно з можливістю вивчення дисципліни за індивідуальним графіком у формі додаткової індивіду- ально-консультативної роботи.	F

**K. CODE OF CONDUCT OF THE COURSE / КОДЕКС ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ВИВЧЕННЯ КУРСУ**

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є виконання наступних обов'язків:

- ❖ не запізнюватися на заняття;
- ❖ не пропускати заняття (як лекційні, так і практичні), в разі хвороби мати довідку або її ксерокопію;
- ❖ самостійно опрацьовувати весь лекційний матеріал та ресурси для самостійної роботи;
- ❖ при підготовці есе, есе-рефлексії на статтю, що запропонована вам для читання (див. семестровий план), оцінюється якість та оригінальність наведених вами аргументів. Есе повинно бути надіслано до 16:00 у попередній день перед семінаром. Усі повинні обов'язково підготувати есе, а його відсутність з будь-яких причин не може бути виправданням.
- ❖ конструктивно підтримувати зворотній зв'язок з викладачем на всіх етапах проходження курсу (особливо під час виконання індивідуальних проєктів/курсів проєкту);
- ❖ своєчасно і самостійно виконувати всі передбачені програмою практичні завдання;
- ❖ будь-яке відтворення результатів чужої праці (виключаючи практичну роботу над командним проєктом), в тому числі використання завантажених з Інтернету матеріалів, як власних результатів, кваліфікується, як порушення норм і правил академічної доброчесності, та передбачає притягнення до відповідальності у порядку, визначеному чинним законодавством.

**L. METHODS OF CONDUCTING / МЕТОДИ НАВЧАННЯ**





Для формувань умінь та навичок застосовуються такі методи навчання:

- вербальні/словесні (лекція, пояснення, розповідь, бесіда, навчальна дискусія);
- наочні (спостереження, ілюстрація, демонстрація);
- практичні (різні види практичних завдань, практичні вправи).

#### M. TOOLS, EQUIPMENT AND SOFTWARE / ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Мультимедійний клас з ПК, цифровий проектор

**Zoom** – хмарна платформа для відео і аудіо конференцій та вебінарів

**ZELIS** - система призначена для тестування знань студентів в двох режимах: автоматизований контроль знань та тестування по бланкам.

**MOODLE** – міжнародна освітня платформа для організації та проведення навчального процесу

#### N. STUDENT RESOURCES, MOOC PLATFORMS / ЦИФРОВІ РЕСУРСИ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ТА ВІДКРИТІ ДИСТАНЦІЙНІ ОНЛАЙН КУРСИ

Студентам пропонується доступ до навчальних матеріалів дисципліни - moodle.kneu.dp.ua:

**Courseera** – безкоштовні онлайн-курси з різних дисциплін. у разі успішного закінчення яких користувач отримує сертифікат про проходження курсу.

**EdX** – онлайн-курси від закладів вищої освіти.

**Prometheus** – український громадський проєкт масових відкритих онлайн-курсів.

#### O. FEEDBACK/ ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

Електронні листи є найкращим способом зв'язатися з керівником курсу, і, будь ласка, додайте шифр групи в темі листа. Якщо ви надішлете мені електронне повідомлення, надайте мені, принаймні, 24 години, щоб відповісти. Якщо ви не отримаєте відповідь, відправте листа повторно.

#### P. ACADEMIC HONESTY/ АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.

Державний університет економіки і технологій очікує від студентів розуміння та підтримання високих стандартів академічної чесності. Приклади академічної не доброчесності включають такі: плагіат, зловживання інформацією із застарілих джерел мережі. Очікується, що вся робота, виконана відповідно до вимог курсу, є власною роботою студента. Під час підготовки роботи, яка відповідає вимогам курсу, студенти повинні відрізнити власні ідеї від інформації, отриманої з інших джерел. Без попереднього письмового схвалення викладачем, студенти можуть не подавати один і той же звіт двічі. Положення про академічну доброчесність у Державному університеті економіки і технологій:

[https://www.duet.edu.ua/uploads/normbase/243/pol\\_AD.pdf](https://www.duet.edu.ua/uploads/normbase/243/pol_AD.pdf)

Стаття 42. Академічна доброчесність ЗАКОН УКРАЇНИ Про освіту

(Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 38-39, ст.380) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

#### APPROVED / ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням кафедри соціально-гуманітарних наук Державного університету економіки і технологій - протокол. 1 від 02.09.2022 року

Укладачі:

Елен ХЕКОЯН

Анастасія ЯЦЮК

#### ЗАТВЕРДЖЕНО:

Кафедрою соціально-гуманітарних наук

Протокол № 1 від 02 вересня 2022 року

В.о. завідувача кафедри

Валентина ШАЙКАН

Науково-методичною радою Державного університету економіки і технологій

Протокол № 1 від 20 вересня 2022 року

Голова науково-методичної ради

Валентин ОРЛОВ