

Міністерство освіти і науки України  
Національний технічний університет  
«Дніпровська політехніка»

Кафедра державного управління і місцевого самоврядування



«ЗАТВЕРДЖЕНО»  
завідувач кафедри

Чикаренко І.А. 

«26» січня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
«Управління конфліктами та медіація»

Галузь знань ..... усі  
Спеціальність ..... усі  
Рівень вищої освіти ..... третій (освітньо-науковий)  
Статус ..... вибіркова, яка спрямована  
на розвиток Soft Skills  
Загальний обсяг ..... 4 кредити ЄКТС(120 годин)  
Форма підсумкового контролю ..... диференційований залік  
Термін викладання ..... 7 чверть  
Мова викладання ..... українська

Викладач: д.держ.упр., проф. Липовська Н.А.,

Пролонговано: на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» 20\_\_ р.  
(підпис, ПІБ, дата)

на 20\_\_/20\_\_ н.р. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) «\_\_» 20\_\_ р.  
(підпис, ПІБ, дата)

Дніпро  
НТУ «ДП»  
2023

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління конфліктами та медіація» для здобувачів ступеню доктора філософії всіх спеціальностей / Нац. техн. ун-т. «Дніпровська політехніка», каф. державного управління і місцевого самоврядування. – Дніпро : НТУ «ДП», 2023. – 13 с.

Розробник:

– Липовська Наталія Анатоліївна, доктор наук з державного управління, професор, професор кафедри державного управління і місцевого самоврядування.

Робоча програма регламентує:

- мету дисципліни;
- дисциплінарні результати навчання;
- базові дисципліни;
- обсяг і розподіл за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять;
- програму дисципліни (тематичний план за видами навчальних занять);
- алгоритм оцінювання рівня досягнення дисциплінарних результатів навчання (шкали, засоби, процедури та критерії оцінювання);
- інструменти, обладнання та програмне забезпечення;
- рекомендовані джерела інформації.

Робоча програма призначена для реалізації компетентнісного підходу під час планування освітнього процесу, викладання дисципліни, підготовки аспірантів до контрольних заходів, контролю провадження освітньої діяльності, внутрішнього та зовнішнього контролю забезпечення якості вищої освіти, акредитації освітніх програм у межах спеціальності.

## ЗМІСТ

1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	4
2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ.....	4
3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ .....	4
4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ.....	4
5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ .....	5
6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ.....	6
6.1 Шкали .....	6
6.2 Засоби та процедури .....	7
6.3 Критерії.....	8
7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ....	11
8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ.....	11

## 1 МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисципліни «Управління конфліктами та медіація» – сформувати здатність особи розв'язувати складні задачі і проблеми у галузі психології конфліктів, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

## 2 ОЧІКУВАНІ ДИСЦИПЛІНАРНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Дисциплінарні результати навчання (ДРН)	
Шифр ДРН	Зміст
ДРН – 01	Продемонструвати <i>знання</i> характерних особливостей виникнення конфліктів та <i>розуміння</i> основ управління конфліктами
ДРН – 02	Продемонструвати <i>розуміння</i> психологічних особливостей поведінки у конфлікті, вміння <i>аналізувати</i> особистісні властивості та якості
ДРН – 03	Усвідомити підходи до <i>оцінювання</i> конфліктного стану колективу
ДРН – 04	Продемонструвати <i>розуміння</i> сутності медіації, здатність практично <i>застосовувати</i> методи та інструменти медіації
ДРН – 05	Продемонструвати вміння формувати соціально-психологічний клімат у колективі, <i>аналізувати</i> проблемну ситуацію, здійснювати <i>аналіз</i> альтернатив і <i>розробляти</i> алгоритм вирішення конфліктної ситуації
ДРН – 06	Продемонструвати <i>знання</i> характерних особливостей запобігання конфліктам

## 3 БАЗОВІ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна викладається в 7-ій чверті відповідно до навчального плану, додаткових вимог до базових дисциплін не встановлюється.

Міждисциплінарні зв'язки: вивчення курсу ґрунтується на знаннях, отриманих з вивчених дисциплін за попереднім рівнем освіти.

## 4 ОБСЯГ І РОЗПОДІЛ ЗА ФОРМАМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ ТА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Вид навчальних занять	Обсяг, години	Розподіл за формами навчання, години			
		Денна / Вечірня		Заочна	
		аудиторні заняття	самостійна робота	аудиторні заняття	самостійна робота
лекційні	60	21	39	6	54
практичні	60	14	46	6	54
лабораторні	-	-	-	-	-
семінари	-	-	-	-	-
РАЗОМ	120	35	85	12	108

## 5 ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ ЗА ВИДАМИ НАВЧАЛЬНИХ ЗАНЯТЬ

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
	<b>ЛЕКЦІЇ</b>	<b>60</b>
ДРН – 01 ДРН – 02	<b>1. Психологія конфліктів як прикладна галузь психологічних знань</b>	6
	1.1. Психологія конфліктів: самобутність об'єкту та предмету пізнання.	
	1.2. Психологічні аспекти організованої діяльності людей.	
	1.3. Роль та місце психології конфліктів в управлінні організованою діяльністю людей.	
ДРН – 01 ДРН – 02	<b>2. Психологічні закономірності управління конфліктами</b>	10
	2.1. Управлінські відносини в конфліктній ситуації.	
	2.2. Принципи та психологічні закономірності управлінських відносин.	
	2.3. Передумови, прояви та наслідки психологічних закономірностей управлінської діяльності в організаційному та психологічному аспектах.	
ДРН – 03 ДРН – 04 ДРН – 05	<b>3. Психологічні аспекти медіації</b>	10
	3.1. Соціально-психологічне поняття медіації.	
	3.2. Психологічні передумови медіації	
	3.3. Психологічні аспекти медіаторської діяльності	
	3.4. Сутність та характеристика соціально-психологічних методів медіації.	
ДРН – 01 ДРН – 02	<b>4. Медіатор як суб'єкт управління</b>	7
	4.1. Особистість медіатора. Саморозвиток особистості медіатора в напрямку соціальної адекватності.	
	4.2. Особистість керівника та стиль управління конфліктом.	
	4.3. Характеристика особистісних та функціональних якостей медіатора.	
	4.4. Психологічний портрет медіатора.	
ДРН – 03	<b>5. Організаційна поведінка</b>	10
	5.1. Поняття поведінки та її види.	
	5.2. Соціально-психологічний тип організації та його вплив на формування окремих поведінкових характеристик.	
	5.3. Фази організаційного онтогенезу та їх зв'язок з окремими типами поведінки.	
	5.4. Характеристика позитивних та негативних поведінкових компонент. Продуктивна ділова взаємодія як оцінка домінування раціональних поведінкових компонент.	
	5.5. Суть та наслідки деструктивного протистояння.	
ДРН – 06	<b>6. Психологія ділового спілкування</b>	10
	6.1. Спілкування в організації. Психологія спілкування.	
	6.2. Структура та засоби спілкування. Функції та стилі спілкування	
	6.3. Структура та психологічні прийоми ділового спілкування. Запобігання конфліктам	
	6.4. Психологічні аспекти переговорного процесу.	

Шифри ДРН	Види та тематика навчальних занять	Обсяг складових, години
ДРН – 02	<b>7. Психогігієна в управлінні</b>	7
	7.1. Ризик психічного перевантаження в управлінській діяльності, його причини та наслідки.	
	7.2. Психологічні аспекти та проблеми управління в екстремальних ситуаціях.	
	7.3. Засоби психологічного захисту та регуляція поведінки людини в організації.	
	<b>Практичні заняття</b>	<b>60</b>
ДРН – 01 ДРН – 02	1. Психологічні закономірності управління (Тема 2) - тренінг	12
ДРН – 03 ДРН – 04 ДРН – 05	2. Психологічні аспекти управління трудовим колективом (Тема 3) – аналіз конкретних кейсів	12
ДРН – 03	4. Організаційна поведінка (Тема 5) – дебати	12
ДРН – 06	5. Психологія ділового спілкування (Тема 6) – тренінг	12
ДРН – 02	6. Психогігієна в управлінні (Тема 7) – практичні вправи	12
	<b>РАЗОМ</b>	<b>120</b>

## 6 ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Сертифікація досягнень здобувачів здійснюється за допомогою прозорих процедур, що ґрунтуються на об'єктивних критеріях відповідно до Положення університету «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти».

Досягнутий рівень компетентностей відносно очікуваних, що ідентифікований під час контрольних заходів, відображає реальний результат навчання здобувача за дисципліною.

### 6.1 Шкали

Оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП» здійснюється за рейтинговою (100-бальною) та інституційною шкалами. Остання необхідна (за офіційною відсутністю національної шкали) для конвертації (переведення) оцінок мобільних здобувачів.

#### *Шкали оцінювання навчальних досягнень здобувачів НТУ «ДП»*

Рейтингова	Інституційна
90...100	відмінно / Excellent
74...89	добре / Good
60...73	задовільно / Satisfactory
0...59	незадовільно / Fail

Кредити навчальної дисципліни зараховуються, якщо здобувач отримав підсумкову оцінку не менше 60-ти балів. Нижча оцінка вважається академічною заборгованістю, що підлягає ліквідації відповідно до Положення про організацію освітнього процесу НТУ «ДП».

## 6.2 Засоби та процедури

Зміст засобів діагностики спрямовано на контроль рівня сформованості знань, умінь/навичок, комунікації, автономії та відповідальності здобувача за вимогами НРК до 8-го кваліфікаційного рівня (для третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти) під час демонстрації регламентованих робочою програмою результатів навчання.

Здобувач на контрольних заходах має виконувати завдання, орієнтовані виключно на демонстрацію дисциплінарних результатів навчання (розділ 2).

Засоби діагностики, що надаються здобувачам на контрольних заходах у вигляді завдань для поточного та підсумкового контролю, формуються шляхом конкретизації вихідних даних та способу демонстрації дисциплінарних результатів навчання.

Засоби діагностики (контрольні завдання) для поточного та підсумкового контролю дисципліни затверджуються кафедрою.

Види засобів діагностики та процедур оцінювання для поточного та підсумкового контролю дисципліни подано нижче.

### *Засоби діагностики та процедури оцінювання*

ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ			ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ	
навчальне заняття	засоби діагностики	процедури	засоби діагностики	процедури
лекції	контрольні завдання за кожною темою	виконання завдання під час лекцій	комплексна контрольна робота (ККР)	визначення середньозваженого результату поточних контролів; виконання ККР під час заліку за бажанням здобувача
практичні	індивідуальне завдання	виконання завдань під час самостійної роботи		

Під час поточного контролю лекційні заняття оцінюються шляхом визначення якості виконання контрольних конкретизованих завдань. Практичні заняття оцінюються якістю виконання індивідуального завдання.

Якщо зміст певного виду занять підпорядковано декільком складовим, то інтегральне значення оцінки може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюються викладачем.

За наявності рівня результатів поточних контролів з усіх видів навчальних занять не менше 60 балів, підсумковий контроль здійснюється без участі здобувача шляхом визначення середньозваженого значення поточних оцінок.

Незалежно від результатів поточного контролю кожен здобувач під час заліку має право виконувати ККР, яка містить завдання, що охоплюють ключові дисциплінарні результати навчання.

Кількість конкретизованих завдань ККР повинна відповідати відведеному часу на виконання. Кількість варіантів ККР має забезпечити індивідуалізацію завдання.

Значення оцінки за виконання ККР визначається середньою оцінкою складових (конкретизованих завдань) і є остаточним.

Інтегральне значення оцінки виконання ККР може визначатися з урахуванням вагових коефіцієнтів, що встановлюється кафедрою для кожної складової опису кваліфікаційного рівня НРК.

### 6.3 Критерії

Реальні результати навчання здобувача ідентифікуються та вимірюються відносно очікуваних під час контрольних заходів за допомогою критеріїв, що описують дії здобувача для демонстрації досягнення результатів навчання.

Для оцінювання виконання контрольних завдань під час поточного контролю лекційних і практичних занять в якості критерію використовується коефіцієнт засвоєння, що автоматично адаптує показник оцінки до рейтингової шкали:

$$O_i = 100 a/m,$$

де  $a$  – число правильних відповідей або виконаних суттєвих операцій відповідно до еталону рішення;  $m$  – загальна кількість запитань або суттєвих операцій еталону.

Індивідуальні завдання та комплексні контрольні роботи оцінюються експертно за допомогою критеріїв, що характеризують співвідношення вимог до рівня компетентностей і показників оцінки за рейтинговою шкалою.

Зміст критеріїв спирається на компетентнісні характеристики, визначені НРК для освітньо-наукового рівня вищої освіти (подано нижче).

#### Загальні критерії досягнення результатів навчання для 8-го кваліфікаційного рівня за НРК (доктор філософії)

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
<i>Знання</i>		
– Концептуальні та методологічні знання в галузі чи на межі галузей знань або професійної діяльності.	Відповідь відмінна – правильна, обґрунтована, осмислена. Характеризує наявність: – спеціалізованих концептуальних знань на рівні новітніх досягнень; – критичне осмислення проблем у навчанні та/або професійній діяльності та на межі предметних галузей	95-100
	Відповідь містить не грубі помилки або описки	90-94
	Відповідь правильна, але має певні неточності	85-89
	Відповідь правильна, але має певні неточності й недостатньо обґрунтована	80-84



Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
	Відповідь правильна, але має певні неточності, недостатньо обґрунтована та осмислена	74-79
	Відповідь фрагментарна	70-73
	Відповідь демонструє нечіткі уявлення здобувача про об'єкт вивчення	65-69
	Рівень знань мінімально задовільний	60-64
	Рівень знань незадовільний	<60
<b>Уміння/навички</b>		
<p>– Спеціалізовані уміння/навички і методи, необхідні для розв'язання значущих проблем у сфері професійної діяльності, науки та/або інновацій, розширення та переоцінки вже існуючих знань і професійної практики;</p> <p>– започаткування, планування, реалізація та коригування послідовного процесу ґрунтового наукового дослідження з дотриманням належної академічної доброчесності;</p> <p>– критичний аналіз, оцінка і синтез нових та комплексних ідей.</p>	<p>Відповідь характеризує уміння:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– виявляти проблеми;</li> <li>– формулювати гіпотези;</li> <li>– розв'язувати проблеми;</li> <li>– оновлювати знання;</li> <li>– інтегрувати знання;</li> <li>– провадити інноваційну діяльність;</li> <li>– провадити наукову діяльність</li> </ul>	95-100
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності з не грубими помилками	90-94
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації однієї вимоги	85-89
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації двох вимог	80-84
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації трьох вимог	74-79
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності, але має певні неточності при реалізації чотирьох вимог	70-73
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання в практичній діяльності при виконанні завдань за зразком	65-69
	Відповідь характеризує уміння/навички застосовувати знання при виконанні завдань за зразком, але з неточностями	60-64
Рівень умінь/навичок незадовільний	<60	
<b>Комунікація</b>		
<p>– Вільне спілкування з питань, що стосуються сфери наукових та експертних знань, з колегами, широкою науковою спільнотою, суспільством у цілому;</p> <p>– використання</p>	<p>Зрозумілість відповіді (доповіді).</p> <p><i>Мова:</i> правильна; чиста; ясна; точна; логічна; виразна; лаконічна.</p> <p><i>Комунікаційна стратегія:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– послідовний і несуперечливий розвиток думки;</li> <li>– наявність логічних власних суджень;</li> <li>– доречна аргументації та її відповідність відстоюваним положенням;</li> <li>– правильна структура відповіді (доповіді);</li> <li>– правильність відповідей на запитання;</li> </ul>	95-100

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
академічної української та іноземної мови у професійній діяльності та дослідженнях.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– доречна техніка відповідей на запитання;</li> <li>– здатність робити висновки та формулювати пропозиції;</li> <li>– використання іноземних мов у професійній діяльності</li> </ul>	
	Достатня зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія з незначними хибами	90-94
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано три вимоги)	85-89
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано чотири вимоги)	80-84
	Добра зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано п'ять вимог)	74-79
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та доречна комунікаційна стратегія (сумарно не реалізовано сім вимог)	70-73
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано дев'ять вимог)	65-69
	Задовільна зрозумілість відповіді (доповіді) та комунікаційна стратегія з хибами (сумарно не реалізовано 10 вимог)	60-64
	Рівень комунікації незадовільний	<60
<b><i>Відповідальність і автономія</i></b>		
– Демонстрація значної авторитетності, інноваційність, високий ступінь самостійності, академічна та професійна доброчесність, постійна відданість розвитку нових ідей або процесів у передових контекстах професійної та наукової діяльності; – здатність до безперервного саморозвитку та самовдосконалення.	<p>Відмінне володіння компетенціями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– використання принципів та методів організації діяльності команди;</li> <li>– ефективний розподіл повноважень в структурі команди;</li> <li>– підтримка врівноважених стосунків з членами команди (відповідальність за взаємовідносини);</li> <li>– стресовитривалість;</li> <li>– саморегуляція;</li> <li>– трудова активність в екстремальних ситуаціях;</li> <li>– високий рівень особистого ставлення до справи;</li> <li>– володіння всіма видами навчальної діяльності;</li> <li>– належний рівень фундаментальних знань;</li> <li>– належний рівень сформованості загальнонавчальних умінь і навичок</li> </ul>	95-100
	Упевнене володіння компетенціями відповідальності і автономії з незначними хибами	90-94
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано дві вимоги)	85-89
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано три вимоги)	80-84
	Добре володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано чотири вимоги)	74-79
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано п'ять вимог)	70-73

Опис кваліфікаційного рівня	Вимоги до знань, умінь/навичок, комунікації, відповідальності і автономії	Показник оцінки
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (не реалізовано шість вимог)	65-69
	Задовільне володіння компетенціями відповідальності і автономії (рівень фрагментарний)	60-64
	Рівень відповідальності і автономії незадовільний	<60

## 7 ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Технічні засоби навчання (комп'ютерне та мультимедійне обладнання).
2. Дистанційна платформа Moodle.
3. MS Office (застосунок Teams).

## 8 РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### Основні

1. Липовська Н. А., Письменний І. В. Психологія управління : навч. посіб. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2018. 228 с.
2. Данчева О. В., Швалб Ю. М. Практична психологія в економіці та бізнесі : навч. посібник. Київ : Лібра, 1998. 270 с.
3. Дубравська Д. М. Основи психології : навч. посі. Львів: Світ, 2001. 280 с.
4. Лозниця В.С. Основи психології та педагогіки : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2001. 288 с.
5. Лозниця В.С. Психологія менеджменту : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2000.
6. Мельничук Д. П. Психологія управління : конспект лекцій для здобувачів денної і заочної форм навчання спеціальностей 050109 «Управління персоналом та економіка праці», 050201 «Менеджмент організацій». Житомир: ЖДТУ, 2006. 72 с.
7. М'ясоїд П.А. Загальна психологія : навч. посіб. ; 2-ге вид., допов. Київ : Вища шк., 2001. 487 с.
8. Орбан-Лембрик Л. Є. Психологія управління : посібник. Київ : Академвидав, 2003. 568 с.
9. Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П., Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В. Психологія управління з основами соціоінтеграції (у парадигмі праксеології та синергетики) : монографія. Житомир : ЖДТУ, 2007. 700 с.

### Нормативні акти

1. Конституція України. Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. зі змінами та доповненнями URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права від 16.12.1966 URL: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995\\_043](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_043)
3. Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права URL: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995\\_042](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_042)

4. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950.  
URL: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995\\_004](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_004)

### **Додаткові**

1. Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П., Ходаківський Є. І. Психологія управління : навч. посібник ; 3-тє вид., перероб. та доп. Київ : ЦУЛ, 2011. 664 с.
2. Липовська Н.А., Бородін Є.Є. Інституційні засади застосування медіації в системі державного управління. Дніпровський науковий часопис. 2(20).10-14
3. Щокін Г. В. Як ефективно управляти людьми: психологія кадрового менеджменту : наук.-практ. посіб. Київ : МАУП, 1999. 400 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. URL: [www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)
2. Ресурсний центр «Гурт». URL: <https://gurt.org.ua/>
3. CIVICUS – World Alliance for Citizen Participation (Світовий альянс для участі громадян). Accesses mode : <http://www.pgexchange.org/>
4. Dr. Clare W. Graves Website Accesses mode : <http://www.clarewgraves.com/>.
5. European CAF Resource Centre – EIPA. Accesses mode : <https://www.eipa.eu/portfolio/european-caf-resource-centre/>
6. Knowledge Hub. Access mode : <https://knowledgehub.local.gov.uk>
7. Сайт Верховної Ради України (законодавство). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/main>

**Робоча програма вибіркової навчальної дисципліни,  
яка спрямована на розвиток Soft Skills,  
«Управління конфліктами та медіація»  
для здобувачів третього (наукового) рівня вищої освіти  
за всіма спеціальностями**

Розробник:  
**Липовська Наталія Анатоліївна**

В редакції автора

Підготовлено до виходу в світ  
у Національному технічному університеті  
«Дніпровська політехніка».  
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру ДК № 1842  
49005, м. Дніпро, просп. Д. Яворницького, 19