

ПРОГРАМА «МЕДІАЦІЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ»

Назва курсу АЛЬТЕРНАТИВНІ СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. ПРОЦЕДУРА МЕДІАЦІЇ.

Викладач (-і)	Наровська Катерина Борисівна, Кричина Анжела Валеріївна
Профайл викладача	КАТЕРИНА НАРОВСЬКА квітень 2022.pdf https://bs.krok.edu.ua/vikladachi/menedzhment-ta-liderstvo/anzhela-krichina/ Facebook: https://www.facebook.com/k.narovskaya Facebook: https://www.facebook.com/krychyna.anzhela
Контактний телефон	+380507268157 Наровська Катерина Борисівна +380504696549 Кричина Анжела Валеріївна
Е-mail	narovskayaeb@krok.edu.ua , krychynaa@krok.edu.ua
Консультації	Понеділок, середа з 14:00-17:00 письмово – Е-mail: krychynaa@krok.edu.ua та шляхом особистого спілкування за допомогою телефонного зв'язку - tel: +380504696549 Понеділок з 17:00-19:00 письмово – телеграм https://t.me/KaterynaMediator

Посилання на курс на платформі Moodle: Курс: Альтернативні способи вирішення конфліктів. Процедура медіації-Наровська/Кричина (krok.edu.ua)

Семестр, в якому вивчається курс: 1 семестр

Статус навчальної дисципліни (обов'язкова/вибіркова): обов'язкова

Адміністратор групи: Наталія Федотова Е-mail: MP@krok.edu.ua, +38 (097) 601 61 21

Обсяг курсу в аудиторних/кредитних годинах: 24 астрономічні години, 3 кредита.

Кількість годин, необхідних для самостійної роботи студента: 60 астрономічних годин.

Обсяг курсу

Вид заняття	Загальна кількість годин/ кредитів ECTS - 90/3		
	денна	заочна	дистанційна
лекції	6	6	
семінарські заняття / практичні / лабораторні	18	18	
самостійна робота	60	60	
консультації	6	6	

Короткий опис курсу:

Під час курсу студенти опанують знання та отримають практичні навички з таких тем:

- Поняття та принципи медіації.
- Переваги та обмеження медіації, її відмінності від інших видів та методів врегулювання спорів (переговори, арбітраж, суд).
- Процедура медіації: стадії (етапи) та формати проведення медіації.
 - Етап підготовки до медіації. Аналіз кейсів на медіабельність.

- Етап відкриття медіації.
- Етап дослідження інтересів. Види інтересів, способи їх виявлення. Робота з інтересами. Розмежування позицій, інтересів та потреб сторін. Робота з супротивом сторін в медіації.
- Етап пошуку рішень та торгів. Пошук варіантів рішень (брейншторм) з урахуванням можливих ризиків та альтернатив. Робота з альтернативами. Оптимальні межі угоди. BATNA та WATNA, ZOPA. Критерії кращого рішення.
- Етап укладання угоди. Постмедіаційний супровід сторін.
- Інструменти медіатора: активне слухання (резюмування, перефразування, рефреймінг, віддзеркалення); запитання як ключовий інструмент роботи медіатора; робота з емоціями; картографія та візуалізація на всіх етапах медіації.
- Особливості роботи медіатора онлайн, в багатосторонніх кейсах, при залученні третіх осіб.
- Документування в медіації: види угод в медіації відповідно до положень Закону України "Про медіацію".

Цілі курсу:

- формування цілісного уявлення про медіацію як метод вирішення конфліктів (спорів);
- формування розуміння принципів та логіки вирішення конфлікту за допомогою медіації;
- формування базових навичок медіатора.

Завдання курсу:

- дати розуміння місця медіації серед інших альтернативних способів вирішення спорів;
- передати та систематизувати знання щодо проведення процедури медіації, пояснити логіку структури медіації та надати досвід практичного застосування отриманих знань;
- ознайомити з основними інструментами в роботі медіатора та відпрацювати навички їхнього застосування.

Очікуваний результат по завершенню курсу:

- **Знання:**
 - особливостей та переваг різних видів способів врегулювання спорів;
 - процедури (структури), форматів, принципів, переваг та обмежень медіації;
 - критеріїв визначення медіабельності;
 - деталей кожного з етапів проведення медіації та ролі медіатора на кожному з них;
 - понять позиція, інтерес, потреба та їхнього розмежування;
 - видів інтересів та способів роботи з ними;
 - видів запитань та їх ефективності на різних етапах медіації;
 - способів роботи із супротивом сторін;
 - особливостей застосування інструментів медіатора на різних етапах процедури;
 - особливостей роботи медіатора онлайн.
- **Навички:**
 - активного слухання;
 - постановки доречних запитань, застосування різних видів запитань;
 - створення атмосфери довіри для ефективної роботи;

- візуалізації для підвищення ефективності процедури медіації;
- картографії як методу аналізу конфлікту та структурування роботи медіатора;
- проведення процедури медіації, зокрема онлайн, від етапу підготовки і до укладання угоди.

Програмні результати навчання:

- здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;
- здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів;
- здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість;
- мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;

Концепції, теорія, практики	Інтеграція нових знань з попереднім досвідом	Розвиток навичок і вмінь	Навички аналізу, ситуацій і вирішення проблем, розвиток критичного мислення	Розуміння основних інструментів медіації
15%	10%	50%	10%	15%

Взаємозв'язок змісту курсу із світовою практикою медіації та методами навчання.

Курс розроблено з урахуванням світової практики навчання та проведення процедури медіації. Автори безпосередньо проходили навчання в світових школах медіації та застосовують найефективніші методи навчання для засвоєння процесу та інструментів медіації.

Питання корпоративної соціальної відповідальності, що висвітлені в матеріалах курсу.

Здатність до діалогу та коректної взаємодії у конфліктних ситуаціях на рівні країни починається з індивідуальної здатності до ефективного врегулювання спорів кожним окремим громадянином. Робота медіатора як посередника у конфліктах – наступний крок, який наближає суспільство до здатності до діалогу на всіх рівнях та значно покращує рівень життя окремого співробітника та громадянина, що має доступ до послуги медіації.

Методи навчання:

Курс побудовано за принципом співвідношення 65% практики та 35% теоретичного матеріалу. Засвоєння теоретичного матеріалу базується на практичних вправах для відпрацювання навичок медіатора та роботі в симуляціях процедури медіації з рефлексією під час дебрифу після кожної практики.

Розподіл та питома вага кожного методу, що застосовується під час вивчення курсу:

- Інтерактивні лекції – 25%

- Практичні вправи для засвоєння навичок медіатора – 15%
- Симуляції процедури медіації та групові обговорення (дебрифи) – 60%

Оцінювання знань:

Самостійна підготовка – 30%

Робота в аудиторії – 40%

Тестові завдання – 30%

Шкала оцінок:

Максимальна сума за курс складає 100 балів, які трансформуються в 100-бальну шкалу, яка відображує цифрові значення та значення оцінки в літерах.

Цифрове значення оцінки	Сума балів	Рейтинг ECTS – Grading Scale	Описова характеристика оцінки
5.0	90-100	A	Відмінно
4.0	80-89	B	Дуже добре
4.0	70-79	C	Добре
3.0	60-69	D	Задовільно
3.0.	50-59	E	Задовільно, достатньо
2.0	1-49	FX, F	Незадовільно

Зворотний зв'язок викладача зі студентами за результатами виконання завдань і вивчення курсу в цілому:

За результатами вирішення завдань, групових вправ і кейсів зворотний зв'язок дається відразу ж і обговорюється в групі зі студентами. Результати фінального тесту та загальна оцінка за курс розглядаються в індивідуальному порядку в форматі зручному для студента: електронна пошта, особисті зустрічі (дата і час обговорюються окремо).

Політика щодо академічної доброчесності:

Адміністрація Бізнес Школи КРОК розглядає плагіат як одну з форм академічної нечесності, а навмисне застосування плагіату в будь-якій формі призведе до отримання незадовільної оцінки за прослуханий курс.

Застосування будь-яких обманних дій із запозичення думок, робіт або висловлювань інших студентів ми розглядаємо як форму академічної нечесності, включаючи списування одного студента в іншого.

Навмисне використання будь-яких форм академічної нечесності, як плагіату так і списування, призведе до отримання незадовільної оцінки за прослуханий курс як студентом, який скоїв такі дії, так і студентом, який не перешкоджав виконанню таких дій.

Процедура перевірки на відсутність академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації визначається внутрішніми правилами ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК» визначеними у Кодексі академічної доброчесності [Кодекс академічної доброчесності Університету «КРОК» \(krok.edu.ua\)](https://krok.edu.ua).

Відвідування занять:

Відповідно до академічної політики Бізнес Школи КРОК, відвідування занять студентами є обов'язковим. Відсутність студента на заняттях впливає на якість роботи групи і групову динаміку. Про відсутність на занятті з поважної причини, студент повинен проінформувати менеджера програми. Відсутність студента без поважної причини на більш ніж 25% занять від загальної кількості аудиторних годин, призводить до зниження оцінки, що виставляється викладачем в цілому за курс. Питома вага оцінки за відвідування занять становить від 5 до 10%. Викладач самостійно визначає вагу цього показника.

За що та на скільки буде знижена оцінка студенту за відсутність на заняттях.

У разі відсутності студента без поважної причини на більш ніж 25%, але не менше 50% занять від загальної кількості аудиторних годин, оцінка за відвідування занять знижується до 5% від загального числа в 10%. Якщо студент відвідав менше 50% від загальної кількості аудиторних годин, в такому випадку студент отримує 0% за відвідування занять.

Самостійна робота студента

Самостійна робота та індивідуальні завдання є основним засобом засвоєння навчального матеріалу і набуття вмінь і практичних навичок у позаурочний час. У процесі самостійної роботи студенти вивчають теоретичні положення дисципліни, здійснюють самоконтроль своїх знань і вмінь.

Включає:

- опрацювання лекційного матеріалу;
- самостійне вивчення окремих питань курсу на основі навчальної літератури, монографій, наукових статей, законодавчих та нормативних актів;
- підготовка до обговорення окремих питань курсу;
- підготовка до практичних занять;
- розв'язування вправ і виконання аналітичних завдань.

Самостійна робота складається з двох частин: теоретичної та практичної. Теоретична частина самостійної роботи складається з теоретичних питань, перш ніж приступити до вирішення яких студент повинен ознайомитися з підручниками, монографіями, періодичними виданнями, нормативними документами; збирати, аналізувати та узагальнювати теоретичний і практичний матеріал з конкретного питання.

Самостійне навчання студентів обов'язкове для того, щоб викладач міг оцінити рівень освоєння навчального матеріалу та глибину знань.

Використання ноутбуків та мобільних пристроїв:

Адміністрація Бізнес Школи та програми не рекомендує використовувати під час занять ноутбуки, мобільні телефони, та інші пристрої, які можуть відволікати Вашу увагу, увагу викладача та інших студентів від навчального процесу. Всі електронні та інші пристрої повинні бути вимкнені під час занять.

Використання ноутбуків і мобільних пристроїв дозволяється лише за умови отримання дозволу від викладача, якщо це необхідно для вивчення курсу, пошуку інформаційних джерел або для інших навчальних цілей.

Матеріали курсу:

Авторський навчальний комплекс з роздатковими матеріалами, презентаціями, завданнями, кейсами, статтями та іншими навчальними матеріалами, підготовлений викладачем.

Література та інформаційні джерела:

1. Виклик конфлікту. Розуміючий підхід в медіації". Гері Фридман, Джек Химмельстайн.
2. "Запрошення до медіації." Махтель Пель.
3. "Супроводження сторін в процедурі медіації." Гарольд І. Абрамсон.
4. "Медіація: психологічний погляд на розв'язання конфліктів." Фредді Стрессер, Пол Рендольф.
5. "Сімейна медіація." Ліза Паркінсон.
6. «Медіація. Посередництво в конфліктах». Хрістоф Бесемер.
7. "Переговори без поразки. Гарвардський метод." Роджер Фішер, Уільям Юрі та Брюс Паттон.
8. Маршал Розенберг, книга "Мова життя". [Тут](#) ви можете побачити книги Маршала Розенберга україномовних та російськомовних видань, а [тут](#) - більше дізнатись про його концепцію Ненасильницького спілкування.

Календарно-тематичний план занять

Тема	Література для самостійного опрацювання, розділи книг, сторінки, кейси, статті	Домашні завдання (типи, види)	Контрольні терміни, дати проміжних завдань та фінальних іспитів
Альтернативні види вирішення спорів. Поняття медіації. Процедура медіації: етапи та принципи. Інструменти медіатора.	Презентація. Інтерактивна лекція. Самостійна робота та	Опрацювання отриманих матеріалів. Самостійна робота з рекомендованою	

	робота в групах.	літературою та іншими джерелами.	
Підготовка до медіації та етап відкриття. Етап пошуку інтересів. Робота з емоціями. Робота із запитаннями.	Презентація. Інтерактивна лекція. Практичні вправи. Симуляції. Обговорення.	Опрацювання отриманих матеріалів. Самостійна робота з рекомендованою літературою та іншими джерелами.	
Етап пошуку рішення. Робота з цифрами та альтернативами. Етап прийняття рішення. Документування в медіації.	Презентація. Інтерактивна лекція. Практичні вправи. Симуляції. Обговорення.	Опрацювання отриманих матеріалів. Самостійна робота з рекомендованою літературою та іншими джерелами.	
Особливості залучення до медіації сторін та третіх осіб. Робота з опором сторін в процедурі. Якості медіатора та трикутник його успіху. Симуляції.	Презентація. Інтерактивна лекція. Практичні вправи. Симуляції. Обговорення.	Опрацювання отриманих матеріалів. Самостійна робота з рекомендованою літературою та іншими джерелами.	Тестування:

Форма тестових запитань: <https://forms.gle/z68mWjwqP2Fyxoe27>