



МЕДІАТОРНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ

Викладач: кандидат політичних наук, доцент Лепська Наталія Володимирівна

Кафедра: політології, IV корпус, ауд. 310

E-mail: lepskanv@gmail.com

Телефон: (061) 289-12-74 (кафедра), 289-41-04 (деканат)

Інші засоби зв'язку: Moodle, Viber, Telegram, Zoom

Освітня програма, рівень вищої освіти:		Публічне управління та адміністрування бакалавр					
Статус дисципліни:		Нормативна					
Кредити ECTS	3	Навч. рік:	2022-23	Рік навчання	4	Тижні	11
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів¹	4	Лекційні заняття – 12 Практичні заняття – 12 Самостійна робота – 66			
Вид контролю:		Екзамен					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=3794#section-3				
Консультації: особисті, IV корпус, ауд. 315; дистанційні – Zoom, за попередньою домовленістю							

ОПИС КУРСУ

Курс має на меті сформувати у студентів публічного управління та адміністрування знання про медіацію як вид посередництва при вирішенні конфліктів у стосунках різних рівнів (особисті, групі). Курс особливо корисний розвитком практичних навичок конструктивного сприйняття та врегулювання проблем у стосунках між людьми в умовах конфлікту. Курс розвиває когнітивну складність у сприйнятті проблемних або конфліктних ситуацій, комунікативні навички врегулювання відносин, сприяє розуміння помилок сприйняття та стратегій їх уникнення в умовах конфлікту. Курс розвиває навички самоконтролю емоційної сфери та розвитку застосування ефективних вербальних та невербальних прийомів комунікації спрямованих на профілактику та розв'язання конфліктів. Ці навички студентам публічного управління та адміністрування стануть у нагоді як у реалізації професійних завдань, так і особистісному саморозвитку.

Курс передбачає виконання студентами тренінгових вправ, участь у рольових іграх, групових дискусіях. Передбачається аналіз та обговорення конкретних прикладів застосування медіації через аналіз відеоматеріалів та апробації власного досвіду розв'язання конфліктів.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент буде:

знати :

- основні поняття курсу;
- основні методологічні підходи проведення медіаторних технологій врегулювання конфліктів;
- специфіку застосування медіаторних технологій врегулювання конфліктів в публічному управлінні;
- класифікації медіаторних технологій врегулювання конфліктів;
- етапи проведення медіаторних технологій врегулювання конфліктів ;
- чим відрізняється медіація від інших засобів вирішення конфліктів;
- методологічні проблеми медіаторних технологій врегулювання конфліктів;
- основні етапи, прийоми здійснення медіаторного процесу.

вміти:

- обирати тип медіаторних технологій врегулювання конфліктів відповідно до специфіки його об'єкта;



- визначати шляхи подолання методологічних проблем медіаторних технологій врегулювання конфліктів ;
- чітко визначати переваги та обмеження кожного із видів медіаторних технологій врегулювання конфліктів ;
- проводити декомпозицію об'єкта дослідження;
- оцінювати важливість альтернатив за допомогою методів профілактичної та супровідної інтервенції;
- розв'язувати завдання за допомогою методу картування конфлікту.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани семінарських занять розміщені на платформі Moodle:

<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=3794#section-3>

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи

Обов'язкові види роботи:

Відповіді на семінарських заняттях та робота у групі над розв'язанням практичного завдання, поставленого викладачем (max 5 бали)

Рольові ігри:

- програвання етапів медіації за участю медіатора, який намагається реалізувати посередництво у вирішенні конфлікту;
- програвання ролей конфліктантів на підставі реалістичного конфлікту;

Оскільки головна мета цієї роботи – отримати перший досвід реалізації медіації, то студент, який грає медіатора обирає конфлікт для посередництва. В групі двоє інших студентів грають ролі конфліктантів у вільний спосіб, відштовхуючись від характеристик конфліктантів, які надав «медіатор». Рольова гра має вільний характер, який не передбачає підготовку жорсткого сценарію. Медіатор намагається реалізувати завдання етапи та принципи медіації. В підсумку рольової гри відбувається групова дискусія

Підсумкові контрольні заходи:

Усна відповідь на екзамені (max 10 балів) передбачає розгорнуте висвітлення двох теоретичних питань (max 5 балів). Перелік питань див. на сторінці курсу у Moodle <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=3794#section-3>

Індивідуальне дослідницьке завдання

Передбачається розробка студентом стратегії розв'язання конфлікту за допомогою медіації; кейс конфлікту обирається або формулюється студентом відповідно до його вподобань та за узгодженням з викладачем.

Виконання завдання є творчо-дослідницькою роботою, що містить аналіз конфлікту за усіма його структурними компонентами, обґрунтування технології медіації, яка має бути застосована. Робота виконується самостійно і полягає в актуалізації набутих студентом знань з курсу, застосуванні вмінь та навичок працювати з науковою літературою, аналізувати та узагальнювати матеріал, робити і формулювати власні висновки та пропозиції. Детальні вимоги до написання роботи, її структурного оформлення тощо викладено на відповідній сторінці Moodle.

<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=3794#section-3>

20-18 – робота повністю розкриває тему, логічно структурована, оперування багатьма теоретичними поняттями, висока аргументованість відповіді, переконливе демонстрування власної авторської позиції, наведення прикладів з політичної практики;

17-14 – положення та висновки недостатньо аргументовані, але робота достатньо логічна

13-10 – недостатньо чітка структура, аргументація положень має незавершений характер, розмита конкретика

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ
Силабус навчальної дисципліни



9-5 - відсутня чітка структура, описовий характер
 4-1 – робота фрагментарна, відсутня логіка та структура.

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1	Вид теоретичного завдання: опитування за темою семінару	семінар 1 тиждень 2	5
	Вид практичного завдання За вибором студента: <u>Практичне завдання №1</u> Обрати та проаналізувати конфлікт, проведене в останні 5 років, вказавши організатора/ів, мету, терміни проведення, методіку та отримані результати. <u>Практичне завдання №2</u> стислий зміст завдання, обрані автором об'єкти порівняння, методіку зіставлення, отримані результати та можливості їх застосування до сучасних суспільних процесів. <u>Практичне завдання №3</u> Сформувані завдання для розв'язання конфлікту, визначивши метод отримання кінцевого результату та 5 критеріїв оцінки.		10
Змістовий модуль 2	Вид теоретичного завдання: опитування за темою семінару	семінар 2 тиждень 4	5
	Вид практичного завдання За вибором студента: <u>Практичне завдання №1</u> Сформувані завдання для розв'язання його медіаторними технологіями аналізу ієрархій, визначивши метод отримання кінцевого результату та 5 критеріїв оцінки. <u>Практичне завдання №2</u> Обрати дві країни та скласти стислий план проведення медіаторних технологій врегулювання конфліктів за подібністю. План має включати аргументацію обрання об'єктів аналізу, зазначення країни та мінімум п'яти критеріїв порівняння, інтерпретацію отриманих результатів. <u>Практичне завдання №3</u> Обрати дві країни та скласти стислий план проведення медіаторних технологій врегулювання конфліктів за відмінністю. План має включати аргументацію обрання об'єктів аналізу, зазначення країни та мінімум п'яти критеріїв порівняння, інтерпретацію отриманих результатів		10
Змістовий модуль 3	Вид теоретичного завдання: опитування за темою семінару	семінар 3, 4 тиждень 6, 8	5
	Вид практичного завдання За вибором студента: <u>Практичне завдання №1</u> На прикладі результатів сформувані віяло інтерпретацій щодо причин, ставлення до неї громадськості, перебігу, наслідків.		10

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ
Силабус навчальної дисципліни



Ш к а л а	<u>Практичне завдання №2</u> На кейсі проаналізувати медіаторні технології врегулювання конфлікту.		
	<u>Практичне завдання №3</u> На кейсі проаналізувати медіаторні технології врегулювання конфлікту		
Змістовий модуль 4	Вид теоретичного завдання: опитування за темою семінару	семінар 5, 6 тиждень 10, 12	5
	Вид практичного завдання За вибором студента: <u>Практичне завдання №1</u> На кейсі проаналізувати медіаторні технології врегулювання конфлікту. <u>Практичне завдання №3</u> Сформулювати завдання, яке передбачає розв'язання конфлікту.	тиждень 12	10
Підсумковий контроль (max 40%)			
Підсумкове теоретичне завдання: екзамен			20
Підсумкове практичне завдання: захист індивідуального дослідницького завдання			20
Разом			100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FХ	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1. Медіаторні технології та зміст конфлікту			
Тиждень 1 Лекція 1	Структура конфліктів та процес переговорів.		
Тиждень 2 Семінар 1	Динаміка та драматургія переговорів..	<u>Питання для обговорення:</u> Погляди на причини конфлікту, логіка людей та конфлікти, внутрішньоособистісні та зовнішні конфлікти. Причини конфліктів. Класифікації причин конфліктів. Процес розвитку конфлікту, Складові динаміки. Проблема	5



		ескалації конфлікту. Теорії Г. Кана та Ф.Глазла. Етапи ескалації конфлікту. Вплив на динаміку конфлікту	
Тиждень 3 Лекція 2	Рівні та типології конфліктів		
Змістовий модуль 2. Переговорні технології у медіації			
Тиждень 4 Лекція 3	Основні тактики та стратегії роботи в конфліктних комунікаціях.		
Тиждень 5 Семинар 2	Основи переговорів та їх конфігурації	<u>Питання для обговорення:</u> Школи переговорів (гарвардська, німецько-австрійська, британсько-голандська, японська, кремлівська), формування української школи переговорів та специфіка підходів. Основні методи роботи з конфліктами. Погоджувальні процедури. Переговори. Посередництво. Форми участі посередника у вирішенні конфлікту. Самопоміага у конфлікті	5
Тиждень 6 Лекція 4	Технології переговорів		
Змістовий модуль 3. Медіаторні технології у конфлікті			
Тиждень 7 Семинар 3	Роль медіатора у вирішенні конфлікту.	<u>Питання для обговорення:</u> Медіатор як професіонал у вирішенні конфлікту. Особистісні якості медіатора. Вимоги до медіатора, співвідношення функцій посередника із функціями сторін в медіаторному процесі. Розподіл відповідальності за організацію процесу, його зміст та результат.	5
Тиждень 8 Лекція 5	Основи медіації		
Тиждень 9 Семинар 4	Технології медіації.	<u>Питання для обговорення:</u> Основні етапи медіації. Процедура медіації. Підготовка до медіації. Презентація сторін та початок переговорів. Обмін думками. Окремі зустрічі. Визначення порядку денного. Укладання угоди. Технології	5



		інтервенції на кожному етапі.	
Змістовий модуль 4. Відпрацювання практичних навичок ведення медіації у публічному управлінні			
Тиждень 10 Лекція 6	Психологічні проблеми медіаторної діяльності та їх подолання		
Тиждень 11 Семінар 5	Нейтральність як основа медіації	<u>Питання для обговорення:</u> Виконання вправ на формування нейтральності: до особистостей, як учасників конфлікту; до змін, які мають відбутися; до проблеми, яка визначається кимось і якимось; до проблеми і її симптомів. Прийоми, що використовуються для покращення засвоєння матеріалу: наведення прикладів та їх обговорення в групових дискусіях.	5
Тиждень 12 Семінар 6	Процес медіації	Вправа «5 кроків» до розв'язання проблем. Вправа «Дистанція». Вправа «Невербальні аспекти спілкування». Мистецтво ставити запитання – основа медіації. Види запитань, що складають ґрунт медіації: закриті, відкриті, спрямовані на розвиток	5
	Екзамен		20
	Захист ІДЗ		20
			100

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

1. Богомаз К.Ю. Логіка у практиці конфліктів і суперечки: Посіб. для студ. ВНЗ. – Дніпропетровськ: ДДТУ, 2005. – 282 с.
2. Гіршик А.М. Конфлікти: структура, ескалація, залагодження: Навч. посібник. – К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2004. – 175 с.
3. Грабовська С. Равчина Т. Конфлікти без насильства. Львів : Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2001. 246 с.
4. Кеннеді Г. Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких переговорах/ Гевін Кеннеді; пер. з англ. Т. Микитюк. Харків: Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. 336 с.
5. Лєко Б., Чуйко Г. Медіація: підручник. Чернівці: Книги – XXI, 2014. 520 с.
6. Лєпський М.А. Соціологія медіації та миротворення : до питання про загальну теорію медіації : монографія. Запоріжжя: ЦНСД, 2023. 156 с.
7. Медіація у професійній діяльності юриста. Підручник/ колектив авторів; заг. ред Н. Крестовська, Л. Романадзе. Одеса: Екологія, 2019. 451с.



8. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник /Є.Б.Тихомирова, С.Р.Постоловський. Рівне: Перспектива, 2007. 389с

ДОДАТКОВІ ДЖЕРЕЛА

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ: Академвидав, 2004. 344 с.
2. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. Київ: Академвидав, 2003. 448 с.
3. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2003. 360 с.
4. Примуш М.В. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2006. 288 с.
5. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посіб. – Київ: Центр учбової літератури, 2007. 384 с.
6. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2004. 172 с.
7. Щокін Г.В. Практична психологія менеджменту. Київ: Україна., 1994. 397 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Конфліктологія: навчальний посібник / Хапілова В.П. – Запоріжжя: ЗНУ, 2010. – 280 с. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2011/03/0010015.pdf>
2. Нагаєв В.М. Конфліктологія: Курс лекцій. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008959.pdf>
3. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007 [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=109>
4. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=398>
5. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. – Рівне: Перспектива, 2007. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008960.pdf>
6. Українська академія медіації <https://mediation.ua/>
7. Хапілова В.П. Конфліктологія: Методичні рекомендації до підготовки та проведення семінарських занять для магістрів факультету соціології та управління спеціальності „Соціальна робота”. – Методичні вказівки Запоріжжя: ЗНУ, 2007. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2008/12/konfliktologie.pdf>; <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2007/4kvartal/konfliktologija.pdf>
8. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: Навчальний посібник. Рекомендовано МОНМС України. – Київ Центр учбової літератури, 2012. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://culonline.com.ua/Books/Konfliktologiya_Yahno2012.pdf#toolbar=0
9. The Program on Negotiation (PON) Harvard Law School, Harvard University. <https://www.pon.harvard.edu/teaching-materials-publications/>
10. Mediation in Germany <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=cce08f79-a8c8-43a3-9da0-f0dc861fc2bb>



РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Навчальний матеріал курсу є доволі складним в опануванні, інформативно насиченим, передбачає обов'язкове відвідування як лекційних, так і практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж першого тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Відпрацювання занять здійснюється або у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття, або як письмове відпрацювання. Накопичення відпрацювань на останній тиждень семестру неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це плагіат. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу). Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело.

Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.org та подібні) є неприпустимим.

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.

Під час виконання заходів контролю (контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено! У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

Комунікація

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Ел. пошта має бути актуальною, підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Всі поточні оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно (в тому рахунку і папку «Спам») та у разі надсилання інформації викладачем дайте обов'язково зворотній зв'язок про її отримання.

Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу викладача lepskanv@znu.edu.ua. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.

Дотримуючись стандартів культури комунікації, намагайтеся не турбувати викладача питаннями навчального процесу у пізній час та неробочі дні.



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2023-2024 рр.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2023-2024 н. р. доступний за адресою:

<https://tinyurl.com/yckze4jd>.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ:** <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yeds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: <https://tinyurl.com/y8ggt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога Марті Ірини Вадимівни (061)228-15-84, (099)253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ

Запорізького національного університету: **Борисов Костянтин Борисович**

Електронна адреса: uv@znu.edu.ua Гаряча лінія: Тел. (061) 228-75-50



РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу. Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>