



Національний технічний університет України  
 «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»  
 Факультет соціології і права  
 Кафедра теорії та практики управління

## ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Спеціальність	231 Соціальна робота	<b>Курс</b>	3
Освітньо-професійна програма	Міжнародні соціальні проекти та волонтерська діяльність	<b>Семестр</b>	6
Статус	Обов'язкова	<b>ECTS</b>	5
Форма навчання	Денна	<b>Годин</b>	150
Семестровий контроль	Екзамен		

### Інформація про викладачів

Викладачі	Лекції, семінарські заняття
ПІБ	<b>ПАШОВ Ростислав Іванович</b> , старший викладач, к.філос.н. <b>БОЖОК Ольга Ігорівна</b> , викладач, к.наук з держ.управління
Профіль викладача	<a href="http://ktpu.kpi.ua/ua/faculty/pashov/">http://ktpu.kpi.ua/ua/faculty/pashov/</a> <a href="http://ktpu.kpi.ua/ua/faculty/bozhok/">http://ktpu.kpi.ua/ua/faculty/bozhok/</a>
e-mail	pashov.kpi@gmail.com bogok_olga@ukr.net

### Розподіл годин та занять

Форма навчання	Аудиторні заняття					
	Лекції		Практичні		Лабораторні	
	заняття	години	заняття	години	заняття	години
Денна	<b>18</b>	36	<b>18</b>	36	<b>0</b>	0

### **Анотація навчальної дисципліни**

---

Основна мета навчальної дисципліни «Технології вирішення та попередження конфліктів в соціальній роботі» полягає у формуванні здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що передбачає застосування технологій регулювання і оптимізації конфліктів в практиці соціальної роботи, соціальних ризиків, складних життєвих обставин різних категорій клієнтів.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти набудуть наступних здатностей та вмінь:

- використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, попередження соціальних ризиків та складних життєвих обставин;
- знання і розуміння сутності, значення і видів соціальної роботи та основних її напрямів (психологічного, соціально-педагогічного, юридичного, економічного, медичного);
- знання і розуміння нормативно-правової бази стосовно соціальної роботи та соціального забезпечення;
- здатність застосовувати сучасні експериментальні методи роботи з соціальними об'єктами в польових і лабораторних умовах;
- виявляти етичні дилеми та суперечності у професійній діяльності та застосовувати засоби супервізії для їх розв'язання;
- здатність до надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових відмінностей, гендерних, етнічних та інших особливостей;
- здатність ініціювати соціальні зміни, спрямовані на піднесення соціального добробуту;
- здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад;
- здатність до сприяння підвищення добробуту і соціального захисту осіб, здійснення соціальної допомоги та надання підтримки тим, хто перебуває у складних життєвих обставинах;
- конструювати процес та результат соціальної роботи в межах поставлених завдань, використовувати кількісні та якісні показники, коригувати план роботи відповідно до результатів оцінки;
- здатність до співпраці у міжнародному середовищі та розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці;
- здатність до розробки та реалізації соціальних проектів і програм.

Навчальна дисципліна «Технології вирішення та попередження конфліктів в соціальній роботі» пов'язана з іншими дисциплінами циклу бакалаврської підготовки, зокрема: «Теорія та історія соціальної роботи», «Етика соціальної роботи», «Психодіагностика в соціальній роботі», «Методи і технології соціальної роботи», «Проектні технології в соціальній роботі», «Гендерна складова в міжнародних та національних проектах», «Управління міжнародними соціальними проектами та волонтерськими програмами» тощо.

Для забезпечення освітнього процесу під час дистанційного навчання та більш ефективної комунікації з метою розуміння структури навчальної дисципліни і засвоєння матеріалу використовуються система Електронний кампус, ресурси платформи дистанційного навчання «Сікорський», сервіс «Google Classroom», сервіси для організації онлайн-конференцій та відеозв'язку (наприклад, «Zoom», «Skype»), електронна пошта, месенджери (Viber, WhatsApp, Telegram, google документи). Також необхідно володіти

навичками з використання текстового редактора, редактора зі створення презентацій, редактора зі створення таблиць та здійснення розрахунків.

### Перелік тем

1. Сутність і значення процесів профілактики і попередження конфліктів в соціальній роботі.
2. Соціально-історичні умови виникнення і формування поглядів на конфлікт.
3. Теоретичні основи виникнення конфлікту.
4. Загальна характеристика конфліктів. Організаційно-управлінські, соціально-психологічні, особистісні чинники їх виникнення.
5. Динаміка та механізми розвитку конфлікту. Конфліктна поведінка.
6. Учасники та сторони конфлікту.
7. Конфлікти та їх соціальні наслідки.
8. Технології попередження і вирішення конфліктних ситуацій.
9. Стресостійкість як спосіб попередження конфліктної ситуації.
10. Технології діагностики конфліктів.
11. Технології управління конфліктами.
12. Інструменти вирішення конфліктної ситуації.
13. Технології раціональної поведінки в конфліктних ситуаціях.
14. Медіація в регулюванні конфліктною ситуацією.
15. Переговори як спосіб вирішення конфлікту.
16. Стратегія і тактичні прийоми ведення переговорів.
17. Прогнозування і профілактика конфліктів.
18. Технологія профілактики та запобігання конфліктам.

Результати навчання, контрольні заходи та терміни виконання оголошуються студентам на першому занятті.

№ з/п	Результати навчання	Методи навчання	Форми оцінювання (контрольні заходи)	Термін виконання
1	Використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, попередження соціальних ризиків та складних життєвих обставин.	- показ слайдів, презентацій, навчальних фільмів; - робота з текстами; - робота в командах; кейс-стаді	Поточний контроль	1-18-ий тиждень
2	Виявляти етичні дилеми та суперечності у професійній діяльності та застосовувати засоби супервізії для їх розв'язання.	- робота в командах; - показ презентацій.	Поточний контроль, модульна контрольна робота	1-18-ий тиждень
3	Конструювати процес та результат соціальної роботи в межах поставлених завдань, використовувати кількісні та якісні	- навчальний диспут; - показ слайдів, презентацій,	Поточний контроль, реферат,	1-18-ий тиждень

	показники, коригувати план роботи відповідно до результатів оцінки	навчальних фільмів; - метод проблемних ситуацій - частково-пошукові методи	екзамен	
--	--	--	---------	--

### Форми та технології навчання

Лекції, семінари, презентація чи публічний виступ з використанням інформаційно-комунікативних технологій при підготовці до занять.

### Навчальні ресурси

Всі необхідні для вивчення навчальної дисципліни основні та додаткові матеріали і нормативно-правові акти розміщено в системі Електронний кампус, прикріплені до відповідних тем в Google Classroom, надсилаються на електронну пошту групи та роздаються на флешкартах. Посилання на іноземні курси додаються та допускаються. Допускається роздача роздрукованих матеріалів та тестів в паперовому вигляді.

### Система оцінювання

№ з/п	Контрольний захід	%	Ваговий бал	Кількість	Всього
1.	Відповіді на семінарських заняттях	30%	3	10	30
2.	Модульна контрольна робота	10%	10	1	10
3.	Виконання реферату	10%	10	1	10
4.	Відповідь на екзамені	50%			50
	Всього:				100

### Семестрова атестація студентів

	Обов'язкова умова допуску до екзамену	Критерій
1	Відповіді на семінарських заняттях	$15 \leq RD \leq 30$
2	Модульна контрольна робота	$5 \leq RD \leq 10$
3	Виконання реферату	$5 \leq RD \leq 10$

Всього	$25 \leq RD \leq 50$
--------	----------------------

**Необов'язкові умови допуску до екзамену:**

Активність на семінарських заняттях, виконання модульної контрольної роботи, написання реферату.

Таблиця переведення рейтингових балів до оцінок за університетською шкалою

Рейтингові бали, RD	Оцінка за університетською шкалою
$95 \leq RD \leq 100$	Відмінно
$85 \leq RD \leq 94$	Дуже добре
$75 \leq RD \leq 84$	Добре
$65 \leq RD \leq 74$	Задовільно
$60 \leq RD \leq 64$	Достатньо
$RD < 60$	Незадовільно
Невиконання умов допуску	Не допущено

**Політика навчальної дисципліни****Порушення термінів виконання завдань та заохочувальні бали**

Заохочувальні бали		Штрафні бали	
Критерій	Ваговий бал	Критерій	Ваговий бал
Написання тез, статті, оформлення реферату як наукової роботи для участі у конкурсі студентських наукових робіт	5-10 балів	-	-
Участь у міжнародних, всеукраїнських та/або інших заходах та/або конкурсах (за тематикою навчальної дисципліни)	10 балів	-	-

**Відвідування занять**

Відвідування занять не є обов'язковим, фінальний рейтинговий бал студента формується виключно на основі оцінювання результатів навчання. Разом з тим, обговорення результатів виконання тематичних завдань, а також презентація / публічний виступ та участь у обговореннях та доповнення на семінарах оцінюватимуться протягом практичних занять. Лише реферат може бути оцінений на максимальний бал без очної участі студента.

### **Пропущені контрольні заходи**

Порушення терміну виконання без поважної причини (підтвердженої документально) модульної контрольної роботи, реферату не оцінюється.

### **Календарний рубіжний контроль**

Проміжна атестація студентів (далі – атестація) є календарним рубіжним контролем. Метою проведення атестації є підвищення якості навчання студентів та моніторинг виконання графіка освітнього процесу студентами.

Критерій		Перша атестація	Друга атестація
Термін атестації		Тиждень 8	Тиждень 14
Умови отримання атестації	Поточний рейтинг	≥ 15 балів	≥ 40 балів

### **Академічна доброчесність**

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

### **Норми етичної поведінки**

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

### **Процедура оскарження результатів контрольних заходів**

Студенти мають можливість підняти будь-яке питання, яке стосується процедури контрольних заходів та очікувати, що воно буде розглянуто згідно із наперед визначеними процедурами.

Студенти мають право оскаржити результати контрольних заходів, але обов'язково аргументовано, пояснивши з яким критерієм не погоджуються відповідно до оціночного.

### **Дистанційне навчання (необов'язковий пункт)**

Дистанційне навчання через проходження онлайн-курсів за певною тематикою допускається за умови погодження зі студентами. У разі, якщо невелика кількість студентів має бажання пройти онлайн-курс за певною тематикою, вивчення матеріалу за допомогою таких курсів допускається, але студенти повинні виконати всі завдання, які передбачені у навчальній дисципліні.

Виставлення оцінки за контрольні заходи шляхом перенесення результатів проходження онлайн-курсів не передбачено.

### **Інклюзивне навчання (необов'язковий пункт)**

Навчальна дисципліна «Технології вирішення та попередження конфліктів в соціальній роботі» може викладатися для студентів з особливими освітніми потребами.