

# Тренінг з попередження конфліктних ситуацій

## Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

### Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	<i>Перший (бакалаврський)</i>
Галузь знань	<i>05 Соціальні та поведінкові науки</i>
Спеціальність	<i>054 Соціологія</i>
Освітня програма	<i>Врегулювання конфліктів і медіація</i>
Статус дисципліни	<i>вибіркова</i>
Форма навчання	<i>Очна (денна)</i>
Рік підготовки, семестр	<i>4 курс, весняний семестр</i>
Обсяг дисципліни	<i>4 кредити ЄКТС / 120 год.: 20 год. – лекції, 40 год. – семінарські заняття, 60 год. – СРС</i>
Семестровий контроль/ контрольні заходи	<i>МКР, залік</i>
Розклад занять	<a href="http://rozklad.kpi.ua">http://rozklad.kpi.ua</a>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Інформація про керівника курсу / викладачів	<i>Лектор, практичні заняття: ст. викладач, канд. пед. наук, Тимошенко Наталія Євгенівна, <a href="mailto:tim.nata.e@gmail.com">tim.nata.e@gmail.com</a> Практичні / семінарські заняття – канд. пед. наук, ст. викладач, Тимошенко Наталія Євгенівна <a href="mailto:tim.nata.e@gmail.com">tim.nata.e@gmail.com</a></i>
Розміщення курсу	<a href="https://classroom.google.com/c/NjU2NjM5OTg1MDky">https://classroom.google.com/c/NjU2NjM5OTg1MDky</a>

### Програма навчальної дисципліни

#### 1. Опис навчальної дисципліни, її мета, предмет вивчення та результати навчання

Інтенсифікація соціальних зв'язків, розширення кола спілкування збільшують психологічні навантаження і створюють певне напруження у процесі спілкування. А вони, у свою чергу, можуть стати передумовою виникнення конфліктної ситуації.

**Метою** вивчення освітнього компоненту «Тренінг з попередження конфліктних ситуацій» є: вироблення у студентів усвідомлення сутності та змісту конфлікту як процесу спільної діяльності, об'єктивного оцінювання власних дій, вчинків та дії співрозмовника та вміння будувати успішну позитивну комунікацію із співрозмовником.

**Предметом** дисципліни є соціальні відносини з вирішення професійних конфліктів, встановлення причинно-наслідкових зв'язків між соціальними подіями та явищами; перспективні та поточні плани, програми проведення заходів, оперативно приймати ефективні рішення у складних ситуаціях; методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, попередження соціальних ризиків та складних життєвих обставин; креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей.

Освітній компонент «Тренінгу з попередження конфліктних ситуацій» відповідно до ОПП спрямовано на поглиблення і розвиток наступного комплексу компетентностей та програмних результатів навчання:

- Ефективно виконувати різні ролі (зокрема організатора, комунікатора, критика, генератора

ідей, виконавця тощо) у команді в процесі вирішення фахових задач.

- Відслідковувати актуальну ситуацію в процедурі медіації, прогнозувати її розвиток, скеровувати перемовини відповідно до етапів медіації.

загальних компетентностей:

- Здатність працювати в команді.
- Навички міжособистісної взаємодії
- Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

фахових компетентностей:

- Здатність організувати та підтримувати безпечний та комфортний простір для конструктивних переговорів.
- Здатність здійснювати процедуру медіації, налагоджувати та підтримувати комунікацію між різними сторонами конфлікту.
- Здатність здійснювати миротворчу діяльність відповідно до норм міжнародного та вітчизняного права та загальнолюдських етичних міркувань.

Програмний матеріал дисципліни, контрольні заходи та терміни виконання завдань повідомляються студентам на першому занятті.

## **2. Пререквізити та постреквізити дисципліни (місце в структурно-логічній схемі навчання за відповідною освітньою програмою)**

Для успішного засвоєння змісту даного ОК потрібно: вільне володіння українською мовою.

Спорідненість та взаємодоповненість деяких тем з нормативними дисциплінами Соціологія та психологія криз та конфліктів, Медіація у врегулюванні конфліктів Соціологія гендерних конфліктів, іншими дисциплінами.

## **3. Зміст навчальної дисципліни**

### **Змістовий модуль I. Конфліктність та види конфліктів**

Усвідомлення емоційного поля сприйняття конфлікту. Конфлікт: поняття та предмет вивчення. Позитивні сторони конфліктів. Крива конфлікту та її наслідки. Сигнали конфлікту. Стадії вирішення конфліктів. Техніки, які знижують напругу. Техніки, які підвищують напругу. Розгляд конфліктів та шляхів їх вирішення у групі. Види конфліктів, природи їх походження та вирішення шляхом аналізу проблемних ситуацій («Шість капелюхів де Боно»). Найбільш поширені конфлікти, які виникають у процесі роботи з різними категоріями клієнтів. Конфліктогени. Засоби запобігання ескалації конфліктів/конфліктних ситуацій. Техніки управління конфліктною ситуацією.

### **Змістовий модуль II. Способи вирішення та управління конфліктами**

Способи врегулювання конфліктів. Основні напрямки застосування методів подолання конфліктів. Основні міжособистісні стратегії вирішення конфліктів. Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона. Стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики. Розгляд кейсів, які пов'язані з конфліктами між клієнтом та соціальним працівником/робітником. Толерантність як засіб попередження конфліктних ситуацій у практиці соціальної роботи. Наявність стереотипів, як негативно впливають на життя клієнтів. Вплив навішування стереотипів та ярликів на ставлення різних категорій клієнтів. Толерантність як ресурс соціального розвитку щодо відношення до різних категорій клієнтів.

### **Змістовий модуль III. Особливості спілкування з конфліктними клієнтами**

Проблеми у спілкуванні та взаємодії з різними категоріями клієнтів. Що таке маніпуляція людиною. Фактор маніпулювання. Види маніпуляції. Обговорення ситуацій, пов'язаних з маніпуляціями з боку клієнтів. Спілкування зі «складними» клієнтами. Хто такі «складні» клієнти

і що з ними робити. Типова поведінка «складних» клієнтів. Поширені типи «складних клієнтів». Спілкування зі «складними» клієнтами. Робота з кейсами. Поняття «кейс» та їх використання у соціальній роботі. Параметри кейсу. Алгоритм аналізу кейсу. Як правильно працювати з кейсами у групі. Розгляд проблемних ситуацій у групі зі «складними» клієнтами.

#### **Змістовий модуль IV. Побудова успішної комунікації**

Комунікації та комунікативні компетенції. Поняття «комунікація» та «комунікативна компетенція». Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні. Функції комунікації. Побудова успішної комунікації. Аналіз вміння слухати та почути партнерів, колег та клієнтів у процесі комунікацій. Поняття «Активне слухання». Види активного слухання. Гендерні особливості слухання. Прийоми та рівні активного слухання. Правила безконфліктного спілкування. Секрети ефективного спілкування. Бар'єри та рекомендації щодо спілкування з однієї із категорій клієнтів як люди похилого віку.

#### **4. Навчальні матеріали та ресурси**

Наведено перелік рекомендованих джерел, навчальних матеріалів та ресурсів для засвоєння матеріалу, що розглядається на лекційних та практичних заняттях.

##### **Базова література**

1. Тимошенко Н.Є. Технології вирішення та попередження конфліктів в соціальній роботі: навч.-метод. посіб. Київ: 7БЦ, 2024. 196 с.
2. Тимошенко Н.Є. Технології тренінгу: мистецтво мотивації: навч.-метод. посіб. / за наук. ред. Л. Ніколаєва. Київ: 7БЦ, 2024. 164 с
3. Тимошенко Н.Є. Тренінгові вправи для початківців і професіоналів: метод. посіб. / під наук. ред. Л. О. Ніколаєва. Київ: 7БЦ, 2023. 148 с.

##### **Допоміжна література**

1. Сучасний науково-педагогічний дискурс у вирішенні освітніх проблем: кол. монографія / за наук. ред. Харченка С.Я.; Держ. закл. «Луган. Нац. Ун-т імені Тараса Шевченка», Старобільськ. К. : Талком, 2021. 467 с.
2. Технології тренінгу: улюблений «складний» учасник: навч.-метод. по сіб. / під наук. ред. Ніколаєва Л.О. Київ: 7БЦ, 2023. 144 с.
3. Травматичний досвід: техніки по роботі з цивільним населенням: метод. посіб. / за редакцією Тетяни Курганської. К.: ТОВ «7БЦ», 2023. 292 с.

### **Навчальний контент**

#### **5. Методика опанування навчальної дисципліни (освітнього компонента)**

З метою оволодіння навчальним матеріалом та формування у здобувачів відповідних компетентностей, навчання здійснюється на основі студентоцентрованого підходу та стратегії взаємодії викладача і здобувача із застосуванням активних, інтерактивних та цифрових методів навчання.

Усі методи навчання опосередковано спрямовані на формування навчально-стратегічної компетентності студента, зокрема на розвиток метакогнітивної свідомості (процес організації, реалізації, контролю та корегування своєї освітньої діяльності).

##### **Лекційні заняття**

#### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. КОНФЛІКТНІСТЬ ТА ВИДИ КОНФЛІКТІВ**

##### **Вступна лекція. Лекція 1-2. Конфліктність та види конфліктів**

1. Усвідомлення емоційного поля сприйняття конфлікту. Конфлікт: поняття та предмет вивчення. Позитивні сторони конфліктів.
2. Крива конфлікту та її наслідки. Сигнали конфлікту.
3. Стадії вирішення конфліктів.

4. Техніки, які знижують напругу. Техніки, які підвищують напругу.
5. Розгляд конфліктів та шляхів їх вирішення у групі.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ**

### **Лекція 3. Способи вирішення конфліктів**

1. Види конфліктів, природи їх походження та вирішення шляхом аналізу проблемних ситуацій («Шість капелюхів де Боно»).
2. Найбільш поширені конфлікти, які виникають у процесі роботи з різними категоріями клієнтів.
3. Конфліктогени.
4. Засоби запобігання ескалації конфліктів/конфліктних ситуацій.

### **Лекція 4. Управління конфліктами**

1. Техніки управління конфліктною ситуацією. Способи врегулювання конфліктів. Основні напрямки застосування методів подолання конфліктів.
2. Основні міжособистісні стратегії вирішення конфліктів.
3. Діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д.Джонсона і Ф. Джонсона. Стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики.
4. Розгляд кейсів, які пов'язані з конфліктами між клієнтом та соціальним працівником/робітником.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ III. ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ З КОНФЛІКТНИМИ КЛІЄНТАМИ**

### **Лекція 5-6. Використання маніпуляції у спілкуванні**

1. Що таке маніпуляція людиною.
2. Фактор маніпулювання.
3. Види маніпуляції.
4. Обговорення ситуацій, пов'язаних з маніпуляціями з боку клієнтів.

### **Лекція 7-8. Спілкування зі «складними» клієнтами**

1. Хто такі «складні» клієнти і що з ними робити.
2. Типова поведінка «складних» клієнтів.
3. Поширені типи «складних клієнтів».
4. Спілкування зі «складними» клієнтами.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ IV. ПОБУДОВА УСПІШНОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

### **Лекція 9-10. Комунікації та комунікативні компетенції. Побудова успішної комунікації**

1. Проблеми у спілкуванні та взаємодії з різними категоріями клієнтів. Поняття «комунікація» та «комунікативна компетенція».
2. Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні. Функції комунікації.
3. Аналіз вміння слухати та почути партнерів, колег та клієнтів у процесі комунікацій.
4. Поняття «Активне слухання». Види активного слухання. 3. Гендерні особливості слухання. Прийоми та рівні активного слухання.
5. Правила безконфліктного спілкування. Секрети ефективного спілкування. Бар'єри та рекомендації щодо спілкування з однієї із категорій клієнтів як люди похилого віку.

### **Практичні заняття**

#### **Практичне заняття 1. Конструктивний конфлікт у стресовій обстановці**

1. Розробити програму та зміст тренінгове заняття на тему «Конструктивний конфлікт у стресовій обстановці».
2. Презентувати та провести одну із вправ учасника заняття.

#### **Практичне заняття 2-3. Способи вирішення конфліктів**

1. Розробити програму та зміст тренінгове заняття на тему «Способи вирішення конфліктів»

2. Презентувати та провести одну із вправ учасника заняття.

#### **Практичне заняття 4. Запобігання ескалації конфліктів**

1. Найбільш поширені конфлікти, які виникають у процесі роботи з різними категоріями клієнтів.

2. Техніки, які знижують напругу при конфлікті.

3. Як запобігти ескалації конфлікту.

#### **Практичне заняття 5. Управління конфліктами**

1. Розробити програму та зміст тренінгове заняття на тему «Управління конфліктами»

2. Презентувати та провести одну із вправ учасника заняття.

#### **Практичне заняття 6. Техніки управління конфліктною ситуацією**

1. Основні стратегії поведінки у конфлікті.

2. Ресурси для управління конфліктною ситуацією.

#### **Практичне заняття 7-8. Маніпуляція та захист від неї**

1. Розробити програму та зміст тренінгове заняття на тему «Маніпуляція та захист від неї».

2. Презентувати та провести одну із вправ учасника заняття.

#### **Практичне заняття 9. Маніпулятивний вплив на людину**

1. Що таке «маніпуляція». Як захиститись від маніпулятора.

2. Ознаки «токсичної людини» та правила безпеки від них.

#### **Практичне заняття 10. Толерантність як засіб попередження конфліктних ситуацій**

1. Розробити програму та зміст тренінгове заняття на тему «Толерантність як засіб попередження конфліктних ситуацій у практиці соціальної роботи».

2. Презентувати та провести одну із вправ учасника заняття.

#### **Практичне заняття 11. Толерантність як ресурс попередження конфліктних ситуацій у соціальній взаємодії з різними категоріями клієнтів**

1. Наявність стереотипів, як негативно впливають на життя клієнтів. Вплив навішування стереотипів та ярликів на ставлення різних категорій клієнтів.

2. Толерантність як ресурс соціального розвитку щодо відношення до різних категорій клієнтів.

#### **Практичне заняття 12-13. Комунікації та комунікативні компетенції**

1. Розробити програму та зміст тренінгове заняття на тему «Комунікації та комунікативні компетенції».

2. Презентувати та провести одну із вправ учасника заняття.

#### **Практичне заняття 14-15. Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні**

1. Ідеальна комунікація з клієнтом: підбір інструментарію.

2. Способи комунікації для кращого розуміння інших людей.

#### **Практичне заняття 16. Побудова успішної комунікації**

1. Розробити програму та зміст тренінгове заняття на тему «Побудова успішної комунікації».

2. Презентувати та провести одну із вправ учасника заняття.

#### **Практичне заняття 17. Активне слухання як один із методів позитивної комунікації**

1. Що таке «активне слухання».

Види та прийоми активного слухання.

2. Використання техніки «Я-повідомлення».

#### **Практичне заняття 18. Особливості спілкування з конфліктними людьми**

1. Розробити програму та зміст тренінгове заняття на тему «Особливості спілкування з конфліктними людьми».

2. Презентувати та провести одну із вправ учасника заняття.

#### **Практичне заняття 19. МКР**

#### **Практичне заняття 20. Залік**

## **6. Самостійна робота здобувача вищої освіти**

Самостійна робота здобувача ВО в рамках освітнього компоненту «Тренінг з попередження конфліктних ситуацій» включає комплекс тематичних питань для роздумів і практичних завдань, спрямованих на самоконтроль знань та організацію самопідготовки студентів в рамках кожного з

практичних/семінарських занять і передбачає:

1. Розробка навчальних кейсів (3) з вирішення конфліктних ситуацій.
2. Розробка та підготовка (15 питань) тестових завдань для контрольного-модульного опитування.
3. Розробка пам'ятки/буклету з попередження конфліктних ситуацій.
4. Які, на Вашу думку, є категорії "складних учасників". Опишіть хто такі «складні» учасники і що з ними робити.

## Політика та контроль

### 7. Політика навчальної дисципліни (освітнього компонента)

**Відвідування занять.** Відвідування лекцій, практичних занять, а також відсутність на них, не оцінюється. Однак, студентам рекомендується відвідувати заняття, оскільки на них викладається теоретичний матеріал та розвиваються навички, необхідні для отримання позитивних результатів вивчення дисципліни.

Вагома частина рейтингу студента формується через активну роботу на практичних/семінарських заняттях. Система оцінювання орієнтована на отримання балів за активність студента, а також виконання завдань, які здатні розвинути практичні уміння та навички. Тому відсутність на практичних заняттях не дає можливість студенту отримати бали до семестрового рейтингу.

**Пропущені контрольні заходи.** Якщо контрольні заходи пропущені з поважних причин (хвороба або вагомі життєві обставини), студенту надається можливість виконати контрольне завдання протягом найближчого тижня. Повторне виконання контрольних завдань не допускається.

**Академічна доброчесність.** Політика та принципи академічної доброчесності, які лежать в основі роботи за курсом «Тренінг з попередження конфліктних ситуацій», визначені у розділі 3 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>.

### 8. Види контролю та рейтингова система оцінювання результатів навчання (PCO)

Семестровий контроль з дисципліни передбачений у вигляді заліку, тому PCO включає оцінювання заходів поточного контролю з дисципліни впродовж семестру.

Основними видами навчальних занять є лекція і практичне заняття.

Рейтингова оцінка здобувача складається з балів, отриманих здобувачем за результатами заходів поточного контролю і заохочувальних балів.

Згідно з «Положенням про систему оцінювання результатів навчання в КПІ ім. Ігоря Сікорського» заборонено оцінювати присутність або відсутність здобувача на аудиторному занятті, в тому числі нараховувати за це заохочувальні або штрафні бали.

Поточний контроль проводиться впродовж семестру у процесі навчання для перевірки рівня теоретичної й практичної підготовки здобувачів на кожному етапі вивчення освітнього компонента.

№ з/п	Контрольний захід	%	Ваговий бал	Кіл-ть	Всього
1.	Робота на практичних заняттях	72	(12 x5) (2 x 6)	14	72
2	МКР ( 2 год.) (МКР може складатися з двох частин по 1 год. кожна)	28	28  (14 x 2)	1  (2)	28
Всього					100

Результати поточного контролю регулярно заносяться викладачем у модуль «Поточний

контроль» АС Електронний кампус.

## Система рейтингових балів та критерії оцінювання

### 1. Робота на семінарських заняттях:

Ваговий бал – 4. Максимальна кількість балів на всіх практичних заняттях дорівнює 4 балів × 18 видів робіт = 72 бали.

До видів робіт відносяться: відповіді на практичних, участь у обговоренні питань практичних; робота в групі та підгрупах.

- Відповіді на практичних заняттях. Ваговий бал – 4. Кількість відповідей - 3. (Максимальна кількість балів - 12).
- Участь у обговоренні питань практичних. Ваговий бал – 4. Кількість відповідей - 2. (Максимальна кількість балів - 8).

Чотири рівні оцінювання:

– повна відповідь – студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу в заданому обсязі, правильно і обґрунтовано приймає необхідні рішення в різних комунікативних ситуаціях — 4 бали;

– достатньо повна відповідь або повна відповідь з несуттєвими недоліками, які допускає студент – 3 бали;

– неповна відповідь, студент засвоїв основний теоретичний матеріал, але допускає неточності – 2 бали;

– доповнення з окремих питань навчального матеріалу та/або відповідь містить суттєві неточності, несистемне викладення теоретичного матеріалу – 1 бал.

### 2. Виконання модульної контрольної роботи:

Ваговий бал - 28

Модульний контроль (максимальна кількість балів за МКР складає 28):

*28-26 балів* – повна, чітка, викладена в певній логічній послідовності відповідь на поставлені питання, що свідчить про глибоке розуміння суті питання, ознайомлення студента не лише з матеріалом лекцій, але й з підручником та додатковою літературою; висловлення студентом власної позиції щодо дискусійних проблем, якщо такі порушуються у питанні; студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу.

*25-18 балів* – не зовсім повна або не достатньо чітка відповідь на всі поставлені питання, що свідчить про правильне розуміння суті питання, ознайомлення студента з матеріалом лекцій та підручника; незначні неточності у відповідях.

*17-10 балів* – відсутність відповіді на певні питання, або неправильна відповідь на них, що свідчить про поверхове ознайомлення студента з навчальним матеріалом або значні похибки у відповідях.

*0-* тобто незасвоєння окремих тем.

Відповідь на тестове завдання з варіантами відповідей оцінюється у такому ж процентному відношенні. Відповіді на тестові завдання оцінюють автоматично, студент отримує свої результати на пошту, вказану під час проходження тесту.

Проміжна атестація студентів є календарним рубіжним контролем, метою проведення якого є підвищення якості навчання та моніторинг виконання графіка освітнього процесу здобувачами.

### Критерії оцінювання календарного контролю

Термін контролю	Перший контроль 7-8 тиждень семестру	Другий контроль 14-15 тиждень семестру
Критерій: поточні досягнення (рейтинг)	≥ 15 балів	≥ 30 балів

Результати календарного контролю заносяться викладачем у модуль «Календарний контроль» Електронного кампусу.

**Заохочувальні бали** передбачені за виконання творчих робіт з дисципліни (наприклад, участь у конференції із публікацією тез, в університетських профільних олімпіадах, участь у конкурсах студентських наукових робіт, написання статті, розробці тренінгової програми тощо).

Критерій	Ваговий бал
Участь у конференції із публікацією тез / творче завдання тощо	10

**Штрафні бали** не передбачені.

Заохочувальні бали не входять до основної шкали РСО, а їхня сума не може перевищувати 10% рейтингової шкали.

### **Семестровий контроль: ЗАЛК**

Семестровий контроль проводиться відповідно до навчального плану у вигляді заліку в терміни, встановлені графіком навчального процесу.

Здобувач отримує позитивну залікову оцінку за результатами роботи в семестрі, якщо має підсумковий рейтинг за семестр не менше 60 балів та виконав умови допуску до семестрового контролю.

#### **Умови допуску до заліку: рейтинг $\geq 36$ балів**

Не виконані умови допуску → Не допущено.

< 60 балів → залікова к/р +співбесіда.

$\geq 60$  балів = оцінка (відмінно, дуже добре, добре, задовільно, достатньо, незадовільно).

Оцінка може бути підвищена за бажанням за рахунок виконання залікової к/р. +співбесіда. Залік проводиться в період останніх двох тижнів теоретичного навчання у семестрі, як правило, на останньому за розкладом занятті з навчальної дисципліни. Результати контрольних заходів доступні до ознайомлення авторизованим користувачам в їх особистих кабінетах автоматизованої інформаційної системи «Електронний кампус».

**Принцип визначення підсумкової оцінки.** Рейтингова оцінка доводиться до здобувачів на передостанньому занятті з дисципліни в семестрі. Здобувачі, які виконали всі умови допуску до заліку і мають рейтингову оцінку 60 та більше балів, отримують відповідну до набраного рейтингу оцінку без додаткових випробувань.

Якщо оцінка, отримана за залікову контрольну роботу менша ніж за рейтингом, попередній рейтинг здобувача скасовується і він отримує оцінку з урахуванням результатів залікової контрольної роботи.

Зі здобувачами, які виконали всі умови допуску до заліку та мають рейтингову оцінку менше 60 балів, а також з тими здобувачами, хто бажає підвищити свою рейтингову оцінку, на останньому за розкладом занятті з дисципліни в семестрі викладач проводить семестровий контроль у вигляді залікової контрольної роботи (письмова) + співбесіда.

Максимальна сума балів складає **100**.

Сума балів переводиться у систему оцінювання згідно з таблицею.

Таблиця переведення рейтингових балів до оцінок за університетською шкалою

<i>Кількість балів</i>	<i>Оцінка</i>
100-95	Відмінно
94-85	Дуже добре
84-75	Добре
74-65	Задовільно
64-60	Достатньо
Менше 60	Незадовільно
Не виконані умови допуску	Не допущено

**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 після ознайомлення з результатом, але обов'язково аргументовано, пояснивши з яким критерієм не погоджуються відповідно до оціночного.

## **9. Додаткова інформація з дисципліни (освітнього компонента)**

### **Орієнтовний перелік питань на залік, в рамках яких сформовані тестові завдання**

1. Визначення поняття «конфлікт», сторони та наслідки конфлікту.
2. Позитивні сторони конфлікту.
3. «Крива конфлікту» для більш кращого розуміння як протікає конфліктна ситуація та стадії вирішення конфлікту.
4. Що таке «сигнали конфлікту», як їх розпізнати.
5. Підходи до вирішення конфліктів.
6. Перерахуйте техніки, які знижують напругу та попереджають конфліктні ситуації та в чому плюси даних технік.
7. Перерахуйте техніки, які підвищують напругу та сприяють конфлікту та в чому мінуси даних технік.
8. Охарактеризуйте основні міжособистісні стратегії вирішення конфліктів.
9. У чому суть стратегій вирішення конфліктних ситуацій, умови ефективного використання даних стратегій. Назвіть недоліки кожної стратегії.
10. Застосовувати різні стратегії вирішення конфліктних ситуацій у практичній діяльності.
11. Охарактеризуйте стратегії розв'язання конфліктів, які визначаються за допомогою методики «Сова чи Акула? А який ти у конфліктній ситуації?» (діагностика стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона).
12. Що таке «Конфліктогени», їх вплив на конфліктну ситуацію.
13. Як запобігти ескалації конфлікту.
14. Перерахуйте типи «конфліктантів». Надайте характеристику кожному типу «конфліктантів».
15. Як спілкуватися з кожним типом «конфліктантів».
16. Методи спілкування з «важкими людьми».
17. Надайте рекомендації як навчитися відповідати на грубість, не втрачаючи власної гідності.
18. Охарактеризуйте правила безконфліктного спілкування.
19. Надайте визначення поняття «комунікативна компетенція». Способи комунікації, які сприяють взаєморозумінню у спілкуванні.
20. Визначити основні дії або поведінку, яка б сприяла кращому взаєморозумінню із клієнтами та соціальними працівниками/робітниками.
21. Дайте визначення поняття «маніпуляція». Види маніпуляції.
22. Надайте приклади ситуацій, пов'язаних з маніпуляціями з боку клієнтів.
23. Охарактеризуйте топ-10 фраз, які видають по-справжньому токсичну людину.
24. Охарактеризуйте навички уважного слухання, уміння проявляти зацікавленість та емпатію впродовж усього процесу спілкування з клієнтом.
25. Надати інформацію про активне слухання та його види. Прийоми активного слухання.

### **Робочу програму навчальної дисципліни (силабус):**

**Складено** ст. викладачем кафедри філософії, канд. пед. наук (13.00.05), *Тимошенко Наталією Євгенівною*.

**Ухвалено** кафедрою філософії (протокол № 26 від 18.06.2024 р.)

**Погоджено** Методичною комісією факультету (протокол № 9 від 26.06.2024 р.)