

Черкаський державний технологічний університет
Факультет гуманітарних технологій
Кафедра соціального забезпечення

СИЛАБУС
навчальної дисципліни вільного вибору
(цикл професійної підготовки)
ТЕХНОЛОГІЇ ВИРІШЕННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ
В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Освітній рівень	Другий (магістерський)
Статус дисципліни	Вибіркова
Спеціальність	I10 Соціальна робота та консультування
Освітня програма	Соціальне забезпечення
Обсяг дисципліни	4 кредити ECTS (120 годин)
Види аудиторних занять	Лекції, практичні заняття
Індивідуальні завдання	
Форма семестрового контролю	Залік
Мова викладання	Українська

Предмет дисципліни	основні технології вирішення конфліктів у соціальній роботі: засоби та підходи
Мета викладання дисципліни	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 засвоєння здобувачами вищої освіти цілісної системи конфліктологічних знань; формування умінь діагностування конфлікту, його попередження та конструктивного вирішення; формування готовності до міжособистісної безконфліктної взаємодії у професійній діяльності
Результати навчання	1) знати основні технології надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових відмінностей, гендерних, етнічних та інших особливостей; 2) вміти здійснювати пошук, аналіз і синтез інформації з різних джерел для розв'язування професійних і встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між соціальними подіями та явищами; 3) вміти ідентифікувати, формулювати і розв'язувати завдання у сфері соціальної роботи, інтегрувати теоретичні знання та практичний досвід;

	4) вміти розробляти перспективні та поточні плани, програми проведення заходів, оперативно приймати ефективні рішення у складних ситуаціях; 5) вміти 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; 6) вміти демонструвати уміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей
Тематичний план 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. 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.
Політика дисципліни	Навчання передбачає роботу в колективі, середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини (що підтверджуються відповідними

	документами) або навчається за індивідуальним графіком, то навчання може відбуватись в он-лайн формі (на платформі Системи підтримки дистанційного навчання ЧДТУ) за погодженням із викладачем дисципліни і деканом. Неприпустимими є запізнення на пари. Політика щодо дедлайнів та перескладання. Усі завдання мають бути виконані у встановлений термін. Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Політика щодо академічної доброчесності. У разі виявлення факту плагіату здобувач отримує за завдання 0 балів і повинен повторно виконати завдання. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування.
--	---

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА

Прізвище, ім'я, по батькові	Нагайчук Неля Григорівна
Науковий ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри соціального забезпечення
Місце роботи	Черкаський державний технологічний університет, кафедра соціального забезпечення
Адреса кафедри	Україна, 18006, м. Черкаси, бул. Шевченка, 460, 1 корпус, каб. 907/а-1
Контактний телефон	093-982-00-17
Профайл викладача	https://cz.chdtu.edu.ua/nagajchuk-nelya-grygorivna/
e-mail:	Nagaichuk_n@ukr.net
Профайл дисципліни	https://chdtu.edu.ua/student/navchalni-distsiplini-vilnogo-viboru-2025/item/21581-kataloh-navchalnykh-dystsyplin-vilnoho-vyboru-mahisterskyi-osvitnii-riven-ta-osvitno-naukovyi-riven
Розклад консультацій	https://cz.chdtu.edu.ua/grafik-pryjomu-akademzaborgovanostej-ta-konsultacij-vykladachiv/