

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет педагогічної освіти та соціальної роботи
Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи

СИЛАБУС
нормативного освітнього компонента

Попередження конфліктів у соціумі

(назва освітнього компонента)

підготовки _____ **бакалавра** _____

(назва освітнього рівня)

Спеціальності _____ **231 Соціальна робота** _____

(шифр і назва спеціальності)

освітньо-професійної програми Соціальна педагогіка, соціально-виховна робота

Луцьк – 2022

Силабус освітнього компонента «Попередження конфліктів у соціумі» підготовки бакалавра, галузі знань 23 Соціальна робота, спеціальності 231 Соціальна робота, за освітньо-професійною програмою Соціальна педагогіка, соціально-виховна робота.

Розробник: Степаненко Вікторія Іванівна, доктор педагогічних наук, доцент

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



(доц. Чернета С.Ю.)

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи

протокол № 1 від 26 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри:



(доц. Чернета С.Ю.)

I. Опис освітнього компонента

Таблиця 1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній ступінь	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	23 Соціальна робота 231 Соціальна робота ОПП Соціальна педагогіка, соціально-виховна робота. ОС бакалавр	Нормативна
Кількість годин/кредитів <u>180/ 6</u>		Рік навчання <u> 1</u>
		Семестр <u> 2</u> -ий <u> </u>
		Лекції <u> 42</u> год.
		Практичні (семінарські) <u> 42</u> год. Лабораторні <u> </u> год. Індивідуальні <u> </u> год.
		Самостійна робота <u> 84</u> год.
ІНДЗ: <u> </u> є	Консультації <u> 12</u> год.	
Мова навчання		Форма контролю: екзамен Українська

II. Інформація про викладача (- ів)

ППП Степаненко Вікторія Іванівна,
Науковий ступінь доктор педагогічних наук,
Вчене звання доцент
Контактна інформація
Телефон +38 095 465 92 95,
Електронна пошта: viktoriyalnu@gmail.com
Дні занять <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис освітнього компонента

1. Освітній компонент «Попередження конфліктів у соціумі» належить до циклу нормативних дисциплін професійної підготовки бакалавра галузі знань 23 Соціальна робота спеціальності 231 Соціальна робота, освітньо-професійної програми Соціальна педагогіка, соціально-виховна робота. Вивчається в другому семестрі, формою підсумкового контролю є екзамен. На вивчення освітнього компонента відведено 6 кредитів (180 годин), у тому числі: 42 годин лекційних, 42 год. практичних, 12 год. консультації та 84 год. самостійної роботи.

Вивчення освітнього компонента «Попередження конфліктів у соціумі» сприятиме підвищенню рівня професійної компетентності майбутніх соціальних працівників, їх готовності кваліфіковано і майстерно виконувати свої професійні обов'язки, здійснювати профілактику на основі узагальненого сучасного розуміння сутності конфлікту та конфліктної взаємодії й особливостей протікання соціальних конфліктів у цілому й зокрема конфліктів у соціальній сфері.

2. Пререквізити:

Для освоєння освітнього компонента використовують знання, вміння і навички сформовані у ході вивчення ОК «Основи соціальної роботи» та «Загальна, вікова та соціальна психологія».

- Постреквізити:

Освоєння даного освітнього компонента є необхідним для подальшого вивчення ОК «Теорія і методи профілактики девіантної поведінки», «Соціальний супровід сім'ї», написання курсових робіт з соціальної педагогіки, з теорії та технологій соціальної роботи, кваліфікаційної роботи, виробничих практик.

3. Мета – засвоєння здобувачами освіти цілісної системи конфліктологічних знань; формування умінь діагностування конфлікту, його попередження та конструктивного вирішення; формування готовності майбутніх соціальних працівників до міжособистісної безконфліктної взаємодії у професійній діяльності.

Завдання освітнього компонента: мотивувати студентів до ґрунтовного оволодіння конфліктологічними знаннями та вміннями як важливою складовою їх професійної компетентності; розробити алгоритм діагностування конфлікту та складання карти конфлікту; навчити визначати й добирати оптимальні методи профілактики та конструктивного вирішення конфліктів.

4. Освітній компонент спрямований на формування *інтегральної компетентності* (здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів соціальної роботи і характеризується комплексністю та невизначеністю умов); *загальних компетентностей* (ЗК 2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя. ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 7. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 15. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо. *фахових компетентностей* (ФК 2. Здатність прогнозувати перебіг різних соціальних процесів. ФК 9. Здатність оцінювати соціальні проблеми, потреби, особливості та ресурси клієнтів. ФК 14. Здатність до застосування методів менеджменту для організації власної професійної діяльності та управління діяльністю соціальних робітників і волонтерів, іншого персоналу. ФК 15. Здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад. ФК 20. Здатність до сприяння підвищенню добробуту і соціального захисту осіб, здійснення соціальної допомоги та надання підтримки тим, хто перебуває у складних життєвих обставинах.

Очікувані програмні результати навчання: ПРН 5. Теоретично аргументувати шляхи подолання проблем та складних життєвих обставин, обирати ефективні методи їх вирішення, передбачати наслідки. ПРН 10. Аналізувати соціально-психологічні процеси в малих та великих групах. ПРН 11. 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. ПРН 15. Приймати практичні рішення для покращення соціального добробуту та підвищення соціальної безпеки. ПРН 16. Застосовувати методи менеджменту для організації власної професійної діяльності та управління діяльністю соціальних робітників і волонтерів, іншого персоналу. ПРН 18. Налагоджувати співпрацю з представникам різних професійних груп та громад; використовувати стратегії індивідуального та колективного представництва інтересів клієнтів. ПРН 20. Виявляти етичні дилеми та суперечності у професійній діяльності та застосовувати засоби супервізії для їх розв'язання. ПРН 21. Демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень. ПРН 25. Здатність до раціонального вибору і реалізації технологій соціально-педагогічної роботи з дітьми та молоддю в закладах освіти.

Soft skills: вміння налагоджувати міжособистісні контакти; вміння працювати в команді; креативність; вміння прогнозувати, гнучкість, швидка адаптація до змін та ін.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ:

I. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1) За джерелом інформації: *словесні:* лекція із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (PowerPoint – Презентація, платформа Zoom, MOODLE, Office 365, вебсервіс Google Classroom), пояснення, розповідь, бесіда; *наочні:* спостереження, ілюстрація, демонстрація; *практичні: вправи.*

2) За логікою передачі і сприймання навчальної інформації: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

3) За ступенем самостійності мислення: репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

4) За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача; самостійна робота здобувачів освіти: з книгою; виконання індивідуальних навчальних проєктів.

II. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної

діяльності: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо), ретроспективний метод.

5. Структура освітнього компонента

Таблиця 2

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Методи та технології викладання ¹	Форма Контролю ² / Бали
Змістовий модуль 1. Методологічні засади теорії конфлікту							
Тема 1. Теоретичні основи виникнення конфліктів. Поняття конфлікту в історичному аспекті. “Школа консенсусу” Т.Парсонса та “Конфліктна школа” Р.Дарендорфа.	9	2	2	5	-	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС,ДБ/3
Тема 2. Предмет соціальної конфліктології як науки Предмет, метод, структура соціальної конфліктології. Основні поняття та категорії соціальної конфліктології. Методи наукових досліджень у конфліктології. Функції соціальної конфліктології в суспільстві.	10	2	2	5	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	РМГ/3
Тема 3. Загальна теорія конфлікту Механізми та причини виникнення конфлікту. Стадії протікання. Структура конфлікту. Функції.	9	2	2	5	-	метод круглого столу / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3
Тема 4. Основні типи і види конфліктів Критерії типології конфліктів Основні види конфліктів	10	2	2	5	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	РЗ/К/3
Тема 5. Сфери розгортання конфліктів. Політичні конфлікти. Соціальні конфлікти. Сімейні конфлікти. Міжетнічні конфлікти. Міжконфесійні конфлікти	10	2	2	5	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	РЗ/К/3
Тема 6. Стили поведінки у конфліктній взаємодії та способи вирішення конфліктів Поступка, компроміс, суперництво, ухиляння та співробітництво	10	2	2	5	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС,ДБ/3
Разом за модулем 1	58	12	12	30	4		18
Змістовий модуль 2. Теоретичні основи соціальних конфліктів							

Тема 7. Специфіка соціальних конфліктів. Особливості соціальних конфліктів. Причини виникнення конфліктів у соціальній роботі.	8	2	2	4	-	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3
Тема 8. Конфліктогени в соціальній роботі. Поняття конфліктогену, типи та аналіз конфліктогенів у соціальній роботі. Методи вирішення конфліктів у соціальній роботі.	10	2	2	5	1	проблемна лекція / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3
Тема 9. Специфічні особливості педагогічних конфліктів. Природа педагогічних конфліктів та їх типологія. Конфліктні ситуації у педагогічній взаємодії, особливості їх виникнення та перебігу. Способи та методи вирішення педагогічних конфліктів	8	2	2	3	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3
Тема 10. Методи вирішення конфліктів у соціально-педагогічному процесі. Основні лінії протиріч у соціально-педагогічному процесі. Причини виникнення конфліктів в соціально-педагогічному процесі. Варіанти попередження і врегулювання конфліктів у соціально-педагогічному процесі. Соціальне партнерство і посередництво.	8	2	2	4	-	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3
Тема 11. Поняття комунікативності особистості. Людина в параметрах трансформаційного суспільства: конфліктні ризики та механізми вирішення. Комунікативність соціального педагога як основа конструктивного вирішення педагогічних конфліктів. Комунікативні технології врегулювання соціального конфлікту.	8	2	2	4	-	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3

Тема 12. Моделі педагогічної взаємодії. Педагогічна взаємодія та її види. Стили спілкування. Характеристика моделей педагогічної взаємодії. Конфліктогенність у педагогічній взаємодії та її попередження. Майстерність педагогічної комунікації в конфліктних ситуаціях.	8	2	2	4	-	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3
Разом за модулем 2	50	12	12	24	2		18
Змістовий модуль 3. Технології управління конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення.							
Тема 13. Основи управління конфліктом. Теорія і практика управління конфліктом. Стратегії протидії та вирішення конфлікту. Алгоритм управління конфліктом.	10	2	2	5	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3
Тема 14. Методи дослідження конфліктів. Етапи аналізу конфлікту. Моделі аналізу конфліктів. Аналіз методів дослідження конфліктів.	10	2	2	5	1	проблемна лекція / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/3
Тема 15. Профілактика соціальних конфліктів Попередження і пом'якшення соціальних конфліктів. Співробітництво та соціальне партнерство. Інституціоналізація відносин у суспільстві. Нормативні механізми функціонування соціальних інститутів.	10	2	2	5	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	РЗ/К/3
Тема 16. Основні технології вирішення конфліктів Технології вирішення і врегулювання конфліктів. Базові основи консенсусу. Юридичні способи врегулювання конфліктів	8	2	2	3	1	проблемна лекція / Zoom, Moodle	РМГ/3
Тема 17. Переговорний процес і його динаміка Переговори як спосіб вирішення конфліктів. Дипломатичні перемовини. Види переговорів та їх функції. Психологія переговорного процесу. Динаміка переговорного процесу	12	4	4	3	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	РМГ/3

процесу та алгоритм переговорів							
Тема 18. Медіація як процедура у соціальній роботі. Медіація як процедура врегулювання спорів за взаємною згодою сторін. Принципи та правила процедури медіації. Етапи проведення процедури – різні підходи. Фазова модель проведення медіації. Трансформативна медіація. Основні компоненти комунікативного процесу під час процедури медіації.	7	2	2	3	-	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/З
Тема 19. Медіація в закладах освіти. Шкільна медіація. Створення служби порозуміння у закладі освіти. Роль координатора служби порозуміння закладу освіти. Центри медіації у ЗВО. Базові навички медіатора. Програми підготовки медіаторів закладів освіти.	7	2	2	3	-	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/З
Тема 20. Медіація як соціальна послуга. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації). Застосування медіації при вирішенні конфліктів у громаді. Медіаційні процедури при врегулюванні конфліктів між людьми похилого віку. Програми відновного правосуддя. Сімейна медіація.	8	2	2	3	1	лекція-диспут / Zoom, Moodle	ДС, ДБ/З
Разом за модулем 3	72	18	18	30	6		24
Види підсумкових робіт							Бал
Модульна контрольна робота							30/Т
МКР1							10/Т
МКР2							10/Т
МКР3							10/Т
ІНДЗ							10
Інше (вказати)							-
Всього годин/ Балів	180	42	42	84	12		180/100

Примітки: ^{1/} Moodle, Zoom – може застосовуватися одна з платформ або їхній симбіоз для здобувачів освіти з індивідуальним планом навчання та/або під час реалізації освітнього процесу в Університеті у дистанційному режимі, відповідно до Положення про електронний курс освітнього компонента у Волинському національному університеті імені Лесі Українки, Положення про

дистанційне навчання у Волинському національному університеті імені Лесі Українки, наказів ректора

² / *Методи та форми контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

№ з/п	Тема	Кількість годин
Змістовий модуль I. Методологічні засади теорії конфлікту		
1.	Створіть список позитивних і негативних функцій конфлікту. Заповніть відповідну таблицю.	5
2.	Складіть словник основних понять конфліктології в алфавітному порядку	5
3.	Заповніть таблицю «Показники соціальної напруженості»	5
4.	Заповніть таблицю «Типології конфліктів»	5
5.	Заповніть таблицю «Види середовища конфлікту»	5
6.	Заповніть таблицю «Стили поведінки в міжособистісному конфлікті»	5
Змістовий модуль II. Теоретичні основи соціальних конфліктів		
7.	Виділіть ознаки, які відрізняють часткове розв’язання конфлікту від повного.	4
8.	Здійсніть самодіагностику власного типу в контексті конфліктних ситуацій:	5
9.	Розробіть рекомендації щодо подолання бар’єрів у процесі розв’язання педагогічних конфліктів.	3
10.	Складіть перелік сфер вирішення конфліктів соціальними працівниками.	4
11.	Доведіть, що соціальні відносини в організації об’єктивно породжують конфлікти.	4
12.	Заповніть таблицю «Стратегії поведінки в спілкуванні з важкими людьми»	4
Змістовий модуль III. Технології управління конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення.		
13.	Заповніть таблицю «Аспекти управління конфліктом»	5
14.	Заповніть таблицю «Дослідницькі методи науки про конфлікт»	5
15.	Заповніть таблицю «Напрямки профілактики конфліктів в організації»	5
16.	Заповніть таблицю «Технології регулювання конфліктів»	3
17.	Заповніть таблицю «Методи підтримки і розвитку співпраці»	3
18.	При яких умовах використання тактики взаємовигідного співробітництва не є оптимальним?	3
19.	Заповніть таблицю «Ролі медіатора в конфлікті»	3
20.	Складіть список об’єктивних умов виникнення сімейного конфлікту.	3
	Всього	84

7. Індивідуально науково-дослідне завдання (ІНДЗ)

Індивідуально-дослідне завдання (ІНДЗ) видаються здобувачам освіти на першому занятті, і виконуються здобувачем самостійно у письмовій формі при консультуванні з викладачем. Завдання

здобувач освіти вибирає самостійно, не більше 2. За виконання одного завдання передбачено за денною формою навчання 5 балів. Максимальна кількість балів за ІНДЗ 10 балів.

1. Створіть список позитивних і негативних функцій конфлікту. Заповніть відповідну таблицю.

Позитивні функції конфлікту		
Функція	Сутність	Приклади
Негативні функції конфлікту		
Функція	Сутність	Приклади

2. Складіть словник основних понять конфліктології в алфавітному порядку.

3. Заповніть таблицю «Показники соціальної напруженості»:

Група показників	Характеристика	Приклади

4. Заповніть таблицю «Типології конфліктів» (Висвітлити всі типології конфліктів):

Критерій типології	Типи конфліктів	Приклади

5. Заповніть таблицю «Види середовища конфлікту»:

Вид середовища	Характеристика	Приклад конфлікту

6. Заповніть таблицю «Стилі поведінки в міжособистісному конфлікті»:

Стиль	Характеристика	Приклади ефективності стилю

7. Виділіть ознаки, які відрізняють часткове розв'язання конфлікту від повного.

8. Здійсніть самодіагностику власного типу в контексті конфліктних ситуацій:

Типологія	Типи	Самодіагностика

9. Розробіть рекомендації щодо подолання бар'єрів у процесі розв'язання конфліктів.

10. Складіть перелік сфер вирішення конфліктів соціальними працівниками.

11. Доведіть, що соціальні відносини в організації об'єктивно породжують конфлікти.

12. Заповніть таблицю «Стратегії поведінки в спілкуванні з важкими людьми»

Тип	Характеристика	Стратегія

13. Заповніть таблицю «Аспекти управління конфліктом»:

Аспект	У чому полягає	Характер	Суб'єкт управління

--	--	--	--

14. Заповніть таблицю «Дослідницькі методи науки про конфлікт»:

Метод	Сутність	Як може бути використаний в соціальній роботі

15. Заповніть таблицю «Напрями профілактики конфліктів в організації»

Напрямок	Аргумент «за»	Аргумент «проти»

16. Заповніть таблицю «Технології регулювання конфліктів»:

Технологія	Зміст	Приклад із соціальної роботи

17. Заповніть таблицю «Методи підтримки і розвитку співпраці»

Метод	У чому полягає	Що забезпечує

18. При яких умовах використання тактики взаємовигідного співробітництва не є оптимальним?

19. Заповніть таблицю «Ролі медіатора в конфлікті»:

Роль	Сутність	Приклади із соціальної роботи

20. Складіть список об'єктивних умов виникнення сімейного конфлікту.

Критерії оцінювання ІНДЗ

Критерії оцінювання	Бали
Побудоване здобувачем вищої освіти висловлення характеризується фрагментарністю, думки викладаються на елементарному рівні; потребує збагачення й урізноманітнення лексики і граматична будова мовлення; теза не відповідає запропонованій темі; наведені аргументи не є доречними; прикладу немає або він не є доречним.	0,5
Висловлення здобувача вищої освіти за обсягом складає дещо більше половини від норми й характеризується певною завершеністю, зв'язністю; чіткіше мають розрізнятися основна та другорядна інформація; висновок лише частково відповідає тезі або не пов'язаний з аргументами; є недоліки за сімома показниками: посереднє розуміння теми; порушення послідовності побудови твору; рівень словникового запасу нижче середнього; не сформульовано вправно тезу; наведено один аргумент.	1
За обсягом робота здобувача освіти наближається до норми, загалом є завершеною, тему значною мірою розкрито; не сформульовано вправно тезу; наведено один аргумент; приклад непереконливий; висновок лише частково відповідає тезі, не пов'язаний з аргументом та прикладом; трапляються недоліки за низкою показників (до шести): роботі властива поверховість висвітлення теми, не простежується основна думка, відносно струнка побудова, середній рівень словникового запасу, бракує стильової єдності.	1,5
За обсягом висловлення здобувача освіти сягає норми, його тема розкривається, виклад загалом зв'язний; здобувач освіти наводить один доречний аргумент;	2

наводить непереконливий приклад; висновок лише частково відповідає тезі або не пов'язаний з аргументами та прикладами; робота характеризується недоліками за п'ятьма показниками: помітний її репродуктивний характер, відсутня самостійність суджень, їх аргументованість, добір слів не завжди вдалий, здобувач освіти неточно добирає слова й синтаксичні конструкції.	
Здобувач освіти само,стійно створює достатньо повний, зв'язний, з елементами самостійних суджень текст, формулює тезу, яка відповідає запропонованій темі; наводить один доречний аргумент; вдало добирає лексичні засоби; висновок відповідає запропонованій темі; у роботі є недоліки (до чотирьох): відхилення від теми, порушення послідовності її викладу; висловлювання не завжди конкретне, просторовий виклад міркувань, не підкріплених фактичним матеріалом нелогічне розташування абзаців, переходи між ними не є вмотивованими; основна думка не аргументується.	2,5
Здобувач освіти самостійно будує достатньо повне, осмислене висловлення, загалом ґрунтовно висвітлює тему, формулює тезу, що відповідає запропонованій темі; наводить один доречний аргумент; приклад не конкретизований; висновок відповідає запропонованій темі; трапляються недоліки за трьома показниками: невміння пов'язати предмет обговорення із сучасністю, не добирає переконливі докази для обґрунтування певного явища, відносно багатство словникового запасу, робота не відзначається різноманітністю та чіткістю слововживання.	3
Здобувач освіти самостійно будує послідовний, повний, логічно викладений текст; формулює тезу, що відповідає запропонованій темі; загалом розкриває тему, висловлює основну думку; наводить один доречний аргумент; вдало добирає лексичні засоби; наводить один доречний приклад; висновок відповідає запропонованій темі; у роботі виявлені недоліки за двома показниками: тезу чітко не сформульовано, відсутність виразної особистісної позиції, належної її аргументації тощо.	3,5
Здобувач освіти самостійно будує послідовний, повний текст, урахує комунікативне завдання, чітко формулює тезу; певним чином аргументує різні погляди на проблему, наводить два доречні й переконливі аргументи, приклади; неординарна побудова твору, робота відзначається багатством словника, граматичною правильністю, дотриманням стильової єдності й виразності тексту, але за одним із критеріїв допущено помилку; висновок відповідає запропонованій темі й впливає зі сформульованої тези, аргументів і прикладів.	4
Здобувач освіти самостійно будує послідовний, повний текст, урахує комунікативне завдання; вправно формулює тезу; аргументовано, чітко висловлює власну думку, зіставляє її з думками інших, уміє пов'язати обговорюваний предмет із власним життєвим досвідом, наводить два доречні й переконливі аргументи для обґрунтування тієї чи іншої позиції з огляду на необхідність розв'язувати певні життєві проблеми; приклади конкретизовані; робота відзначається багатством словника, точністю слововживання, стилістичною єдністю, граматичною різноманітністю; висновок відповідає запропонованій темі й впливає зі сформульованої тези, аргументів і прикладів.	4,5
Здобувач освіти самостійно створює яскраве, оригінальне за думкою та оформленням висловлення відповідно до мовленнєвої ситуації; повно, вичерпно висвітлює тему; вправно формулює тезу; аналізує різні погляди на той самий предмет, наводить два доречні аргументи, використовує набуту з різних джерел інформацію для розв'язання певних життєвих проблем; приклади переконливі, конкретизовані; цілісний, послідовний і несуперечливий розвиток думки (логічність і послідовність викладу); висновок відповідає запропонованій темі й органічно впливає зі сформульованої тези, аргументів і прикладів; робота відзначається багатством слововживання та художньою цінністю.	5

IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань здобувачів освіти ОК Попередження конфліктів у соціумі здійснюється на основі результатів поточного і підсумкового модульного контролю знань згідно «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки». Завдання поточного контролю – перевірка навчальних досягнень здобувачів освіти. Завдання підсумкового модульного контролю – перевірка розуміння і засвоєння здобувачами освіти програмового матеріалу загалом, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання засвоєних знань, уміння сформулювати своє ставлення до певної проблеми ОК тощо. Оцінювання здійснюється за **100-бальною** шкалою.

Формою контролю вивчення ОК «Попередження конфліктів у соціумі» є екзамен. Максимальна кількість балів за поточний контроль з освітнього компонента становить 60 балів. Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має за мету перевірку рівня підготовленості здобувачів освіти до виконання конкретної роботи. Поточний контроль реалізується в різних формах, зокрема опитування, захист проєктів, робота в малих групах, індивідуальна робота студентів, виступи на практичних заняттях, участь у дискусіях та дебатах, експрес-контроль, перевірка результатів виконання різноманітних індивідуальних науково-дослідних завдань, контроль засвоєння того навчального матеріалу, який заплановано на самостійне опрацювання здобувачем, тощо. Максимальний бал за кожну з форм роботи визначено у таблиці 2 силабуса освітнього компонента. Результат самостійної роботи здобувачів освіти оцінюється на практичних заняттях із відповідної теми. За активність на заняттях здобувач освіти може додатково отримати до 20 % максимального поточного бала, але при цьому сума поточних балів за семестр не повинна перевищувати, як правило, 60.

За рішенням кафедри студентам, які брали участь у роботі конференцій, підготовці наукових публікацій, в олімпіадах, конкурсах студентських наукових робіт й досягли значних результатів, може бути присуджено додаткові (бонусні) бали, які зараховуються як результати поточного контролю. Систему бонусних балів погоджує науково-методична комісія факультету.

Підсумковий модульний контроль здійснюється після завершення вивчення тем змістового модуля у формі виконання здобувачем освіти модульної контрольної роботи у вигляді письмового або комп'ютерного тестування та проводиться або під час навчального заняття (його частини). Максимальний бал, отриманий за модульні контрольні роботи, становить 60 балів.

Підсумкова модульна оцінка визначається в балах як сума поточної та контрольної модульних оцінок. Модуль зараховується здобувачеві, якщо він успішно виконав всі види навчальної роботи, передбачені силабусом освітнього компонента. Перескладання будь-яких видів робіт, передбачених силабусом освітнього компонента, з метою підвищення підсумкової модульної оцінки не дозволяється. Заборгованість із модуля повинна бути ліквідована здобувачем у позааудиторний час на консультаціях за графіком, затвердженим на засіданні кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи до початку підсумкового контролю з наступного модуля. Кінцевий термін ліквідації заборгованості з модульного контролю обмежується початком заліково-екзаменаційної сесії.

Якщо з дисципліни підсумкова оцінка (бали) з освітнього компонента як сума підсумкових модульних оцінок становить не менше як 75 балів, то, за згодою здобувача освіти, вона може бути зарахована як підсумкова оцінка з ОК (навчальної дисципліни). Така оцінка виставляється в день проведення екзамену в присутності здобувача освіти. Іспит складається у випадку, якщо здобувач освіти бажає підвищити рейтинг або у випадку незадовільної підсумкової семестрової оцінки. У цьому випадку бали, набрані здобувачем за результатами модульних контрольних робіт, анулюються.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття – на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати відповідну кількість балів, які були визначені на дану тему заняття. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності. Дотримання академічної доброчесності

здобувачами освіти передбачас:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної освітньої (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації».

Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагіату чи обману. Списування під час контрольних та самостійних робіт, іспиту заборонені (зокрема, з використанням мобільних девайсів). Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Кодексу академічної доброчесності Волинського національного університету імені Лесі Українки.

Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, навчання за програмою подвійного диплома, з використанням елементів дуальної форми здобуття освіти, міжнародне стажування) навчання може відбуватись за індивідуальним графіком (в онлайн режимі за погодженням із деканом факультету).

Визнання результатів навчання, отриманих здобувачами вищої освіти у неформальній та/або інформальній освіті, здійснюється на добровільній основі та передбачає підтвердження того, що здобувач досяг результатів навчання, передбачених ОПП, за якою він навчається. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, курсовій роботі (проекту), контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) освітнього компонента (Положення про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у ВНУ імені Лесі Українки).

V. Підсумковий контроль

Іспит проводиться у вигляді письмового або комп'ютерного тестування. Здобувачам освіти пропонуються тестові завдання у кількості 30 запитань (по 2 бали). Максимальна оцінка за іспит – **60 балів.**

Види тестових завдань:

- із вибором однієї правильної відповіді;
- із вибором декількох правильних відповідей;
- на встановлення відповідності запропонованих наборів тверджень;
- завдання на відтворення правильної відповіді (формулювань понять) по пам'яті;
- завдання відкритого типу, що передбачає розгорнуту відповідь.

Тестові завдання складаються відповідно до питань, винесених на іспит.

Програма іспиту затверджується на засіданні кафедри.

Складання та перескладання іспиту проводиться згідно розкладу. Повторне складання екзамену допускається не більше як два рази: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету.

Орієнтовні питання іспиту

1. Поняття соціального конфлікту в контексті соціальної роботи.
2. Сутність конфлікту як феноменального суспільного явища.
3. Причини конфлікту. Інцидент зіткнення. Конфліктна ситуація. Конфліктні інтереси. Сторони конфлікту. Суб'єкт, об'єкт конфлікту.
4. Мотивація конфлікту. Анатомія конфлікту. Фази конфлікту.
5. Класифікація конфліктів за кількістю учасників, за причинами, управлінським аспектом; за ступенем тривалості і напруженості; за напрямом комунікації.

6. Латентність і агресивність як найважливіші характеристики конфлікту.
7. Фіксування конфліктної проблеми.
8. Головні учасники конфлікту в соціальній роботі.
9. Порівняльний аналіз конфліктної ситуації та позицій учасників конфлікту в соціальній роботі.
10. Конфлікт у соціальній роботі.
11. Аналіз суперечностей у соціальній сфері .
12. Конфліктогени в соціальній сфері: цільові, змістові, корекції та контролю.
13. Комунікативні конфліктогени.
14. Характеристика бар'єрів у професійному спілкуванні.
15. Метод і сітка вибору стилю поведінки Томаса-Кілменна.
16. Характеристика головних стилів поведінки у конфлікті.
17. Шляхи вибору найефективнішого стилю спілкування у конфлікті.
18. Загальні принципи спілкування з "важкими" людьми.
19. Функція управління в конфлікті.
20. Методи управління конфліктом.
21. Роль соціального працівника в попередженні та конструктивному вирішенні конфліктів.
22. Кількісні та якісні рівні конфлікту.
23. Гострота проходження, сфери прояву конфлікту у соціальній роботі.
24. Рушійні сили конфліктів.
25. Критерії діагностики конфлікту. Ідентифікаційні та неідентифікаційні показники конфлікту.
26. Ознаки критерію складності (міри конфліктності).
27. Стадії внутрішньо особистісного конфлікту та його функції.
28. Життєві кризи особистості.
29. Міжособистісні конфлікти.
30. Типологія міжособистісних конфліктів.
31. Причини міжособистісних конфліктів у колективі та їх класифікація.
32. Стель конкуренції та випадки, в яких він застосовується.
33. Стель ухилення та рекомендації щодо його застосування.
34. Стель пристосування та ситуації, в яких він найбільш ефективний.
35. Стель співробітництва та його застосування.
36. Особливості застосування стилю компромісу.
37. Методика виключення безпідставності як засіб зняття конфлікту.
38. Заходи зняття конфліктної ситуації у процесі їх психодіагностики.
39. В. Вундт, З. Фрейд, С. Рубінштейн про психологію внутрішнього конфлікту.
40. Проблема довіри та шляхи її розв'язання.
41. Захист від "важких" у спілкуванні людей.
42. Шляхи припинення "важких" взаємовідносин, уникнення
43. Подолання страху і внутрішньої роздвоєності у конфліктній ситуації.
44. Розпізнавання страхів, визначення їх обґрунтованості.
45. Особливості застосування стилю компромісу.
46. Оцінка співвідношення влади. Визначення пріоритетів.
47. Визначення реальних проблем і інтересів, варіантів реакцій.
48. Використання набору стилів. Візуалізація. Планування можливостей.
49. Компромис і співробітництво як два варіанти переговорів.
50. Рекомендації щодо застосування компромісу і співробітництва у переговорах.
51. Загальна модель ведення переговорів.
52. Загальні принципи з'ясування позицій.
53. Способи визначення прихованих потреб і інтересів. Висування альтернативних варіантів розв'язку проблеми.

54. Досягнення згоди по найкращих взаємовигідних рішеннях.
55. Базові елементи методу Р. Фішера та У. Юрі. Інтереси і позиції учасників переговорів та концентрація на них уваги.
56. Зміст прагматичних, комунікативних, легітимних порушень спілкування у латентній фазі конфлікту та рекомендації щодо їх виправлення.
57. Усунення порушень спілкування за аспектами деформації соціальної дії в агресивній фазі конфлікту.
58. Особливості уникнення порушень спілкування, їх зміст у батальній фазі конфлікту.
59. Приховані та хибні уявлення і превентивна стратегія уникнення неправильно мотивованих дій у конфлікті.
60. Проблема недостатнього спілкування та шляхи її розв'язання. Усунення проблеми неясності.
61. Поняття “медіація” у соціальній роботі.
62. Класифікації видів медіації.
63. Основні принципи та правила проведення процедури медіації
64. Поняття «сімейна медіація», особливості сімейної медіації.
65. Основні характерні риси сімейної медіації.
66. Основні права та обов'язки сімейного медіатора.
67. Основні напрями роботи соціального педагога з сім'ями.
68. Основні етапи проведення процедури сімейної медіації та охарактеризуйте кожен з них.
69. Медіаційні технології, які використовуються при врегулюванні різного роду сімейних конфліктів.
70. Поняття «шкільна медіація».
71. Основні етапи створення шкільної служби порозуміння.
72. Зміст та особливості діяльності шкільної служби порозуміння.
73. Основні стандарти якості функціонування шкільної служби порозуміння.
74. Особливості медіації у ЗВО.
75. Медіація як соціальна послуга.
76. Програми відновного правосуддя.
77. Застосування медіації при вирішенні конфліктів у громаді.
78. Медіаційні процедури при врегулюванні конфліктів між людьми похилого віку.

VI. Шкала оцінювання

Критерії оцінювання під час аудиторних занять

3 бали - Оцінюється робота здобувача освіти, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом за відповідною темою, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, в т.ч. самостійної роботи, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки за умови особистого мультимедійного представлення завдання на практичному занятті.

2 бали - Оцінюється робота здобувача освіти, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом за відповідною темою, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, в т.ч. самостійної роботи, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.

1 бал - Оцінюється робота здобувача освіти, який відтворює значну частину навчального матеріалу за відповідною темою, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень та понять. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та

аргументації, не користується необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.

0 балів - Оцінюється робота здобувача освіти, який не володіє навчальним матеріалом за відповідною темою та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів, де формою контролю є іспит

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	Незадовільно	Fx	необхідне перескладання

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна література

1. Виноградова В.Є. Управління конфліктами: навч. посіб. / Під заг. ред. Спұлбер Діани, Горбового А.Ю., Халецької А.А. Київ, 2017. 53 с.
2. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків: навч.-метод. посіб. / Андреевкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М., Дацко О.В. Київ: ФОП Нічога С.О. 2020. 200 с.
3. Гарькавець С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 92 с.
4. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
5. Єсіна Н.О. Поняття й сутність медіації як інноваційної технології в соціальній роботі. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Вип. 10. Т. 3. С. 139–142.
6. Лєко Б. Медіація в сімейних конфліктах і розлученнях. *Цивільне право і процес*. 2017. №5. С. 29–32.
7. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навч.-метод. посіб. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
8. Менеджмент соціальних конфліктів: метод. рекомендації [О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко, О. Г. Цукур] / за наук. ред. І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 77 с.
9. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: навч. посіб. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
10. Попова А., Тургенєва А. Досвід використання медіації у скандинавських країнах: можливості для вітчизняних медіаційних практик у галузі соціальної роботи. *Social Work and Education*, 2021. Вип. 8, № 2. С. 260-274. DOI: 10.25128/2520-6230.21.2.10.

11. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник [Г. М. Бевз, І. В. Петренко, А. І. Гусєв, В. І. Давидов, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, О. Г. Цукур] / за наук. ред. Г. М. Бевз, І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 144 с.
12. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному / рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. Київ: ФОП Нічога С.О. 2018. 174 с.
13. Djumayeva, S. A. (2021). Pedagogical Diagnosis of Conflicts Arising in the Process of Higher Education on the Basis of Modern Approaches Pedagogical Diagnosis of Conflicts Arising in the Process of Higher Education on the Basis of Modern Approaches. *Ilkogretim Online – Elementary Education Online*, 20 (5), 7226-7232 DOI: 10.17051/ilkonline.2021.05.815
14. Salminen, K. (2018). Is mediation in the best interests of a child from the child law perspective? In: Nylund, A., Ervasti, K., Adrian, L. (eds). *Nordic mediation research* (pp 209–222). Springer, Cham.
15. Jabborova, O.M., & Umarova, Z.A. Pedagogical Conflicts in Primary School Students - as an Important Social-Pedagogical Problem (2020). *Solid State Technology*, 63 (6), 235–241.

Додаткова література

1. Бабанін С. В. Законодавче врегулювання медіації як соціальної послуги. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Сер.: Юриспруденція. 2020. № 43. С. 18 – 21. DOI: <https://doi.org/10.32841/2307-1745.2020.43.4>
2. Голова, Н. І. Медіація як соціальна технологія в роботі соціального працівника: принципи реалізації та технологічні умови. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2022. № 1 (349). Ч.2. С. 106–116. DOI: [https://doi.org/10.12958/2227-2844-2022-1\(349\)-2-106-116](https://doi.org/10.12958/2227-2844-2022-1(349)-2-106-116)
3. Діалог у місцевих громадах: рекомендації для органів місцевого самоврядування. Київ, ІМіП, 2018. 22 с.
4. Котловий С. А. Медіація у роботі. *Актуальні проблеми соціальної сфери* : [зб. статей учнів, студ. і викл. за результатами конкурсних і кваліф. досл. / за заг.ред. Н.П. Павлик]. Житомир: Вид-во Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2019. Вид. 9. С.15-18.
5. Кругла Т. О. Сімейний конфлікт: причини виникнення, попередження, врегулювання. *Медсестринство*. 2017. № 4. С. 71–74.
6. Практика медіації : словник-довідник / уклад. : С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко. Лисичанськ: ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.
7. Слюсарев І.О. Управління соціальними конфліктами в публічній сфері. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія: Державне управління. 2020. Т. 31 (70). № 5. С. 122–126.
8. Стандарти діалогу: визначення і принципи. Київ: ІМіП, 2018. 12 с. URL: http://ipcpg.org.ua/upload/resursi/IMIP-dialogue--Standards-24_03_18.pdf
9. Степаненко В. І., Степаненко В. В. Волонтерський рух на Сході України в умовах гібридної війни. *Гібридна війна на Сході України в міждисциплінарному вимірі: витоки, реалії, перспективи реінтеграції* : зб. наук. пр. / за заг. ред. В.С. Курило, С.В. Савченко, О.Л. Караман. Старобільськ : ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2017. С. 313–319.
10. Степаненко В. І. Особливості надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам в умовах воєнного стану. *Актуальні питання, проблеми та перспективи розвитку науки та освіти* : матер. І всеукр. міждисципл. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 27-28 квіт. 2022 р.). Полтава: Вид-во ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 2022. С. 185–188.
11. Степаненко В. І. Реінтеграція молоді з тимчасово окупованих територій і лінії розмежування через освіту як шлях до національної консолідації. *Історія та філософія освіти в незалежній Україні: контрверзи сучасного наукового пізнання*: зб. тез всеукр. наук.-практ. конфер. з міжнар. участю (Київ, 08 черв. 2021 р.) / Ред. кол.: О М. Топузов,

- С. О. Сисоєва, Н. П. Дічек, М. Д. Култаєва та ін. Київ: Педагогічна думка, 2021. С. 180–182.
12. Kurylo, V., Trubavina, I., Karaman, O., Stepanenko, V. & Yurkiv, Y. (2021). Pedagogic technology of formation of readiness for self-development in students from the occupied territories and delimitation line in the east of Ukraine in conditions of temporarily displaced higher education institutions. *Journal of Educational Sciences & Psychology*, XI (LXXIII), 2/2021, 39–53. DOI: 10.51865/JESP.2021.2.06.
 13. Trubavina I., Karaman O., Kamenova D., Stepanenko V., & Yurkiv Y. (2021). A research on transformation of social wellbeing and life attitudes in students from the occupied territories and the demarcation line at relocated higher education institutions from the east of Ukraine. *SHS Web of Conferences*, 104, 03010. DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/202110403010>
 14. Chehlova Z, Chehlov M., Gode I. (20.19). Pedagogical Conflict – the Contemporary Technology of the Competency-Based Approach (pp. 70-78). In: *Society. Integration. Education: Proceedings of the International Scientific Conference* (May 24th–25th, 2019), Vol. II. DOI: <http://dx.doi.org/10.17770/sie2019vol2.3722>

Законодавчі акти:

1. Про затвердження Положення про психологічну службу у системі освіти України: МОН України; Наказ, Положення від 22.05.2018 № 509. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0885-18#Text> (дата звернення: 19.07.2022).
2. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації): Мінсоцполітики України; Наказ, Стандарт, План [...] від 17.08.2016 № 892. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text> (дата звернення: 21.07.2022).

Інформаційні ресурси

1. Верховна Рада України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
2. Урядовий портал. URL: <http://www.kmu.gov.ua>
3. Міністерство освіти і науки України. URL: <https://mon.gov.ua/ua>
4. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
5. Онлайн курс «Вступ до медіації». URL: <https://vumonline.ua/course/mediation/>
6. Social mediation. Social Mediation in Practice: A project recognized for its contribution to society through the 2020 EU Citizen Prize. URL: <https://social-mediation.org/>