

**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 \_\_\_\_\_ 232 Соціальне забезпечення \_\_\_\_\_  
(шифр і назва спеціальності)

освітньо-професійної програми Соціальне забезпечення

Луцьк – 2022

Силабус освітнього компонента «Попередження конфліктів у соціумі» підготовки бакалавра, галузі знань 23 Соціальна робота, спеціальності 232 Соціальне забезпечення, за освітньо-професійною програмою «Соціальне забезпечення».

**Розробник:** Петрук Вікторія Віталіївна, кандидат педагогічних наук, доцент

**Погоджено**

Гарант освітньо-професійної програми:



(доц. Колосок А.М.)

**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 232 Соціальне забезпечення ОПП Соціальне забезпечення ОС бакалавр	Нормативна
Кількість годин/кредитів <u>180/ 6</u>		Рік навчання <u>1</u>
		Семестр <u>2</u> -ий
		Лекції <u>42</u> год.
		Практичні (семінарські) <u>42</u> год.
		Лабораторні _____ год.
ІНДЗ: <u>є</u>	Індивідуальні _____ год.	
	Самостійна робота <u>84</u> год.	
	Консультації <u>12</u> год.	
Мова навчання		Форма контролю: <u>екзамен</u> Українська

### II. Інформація про викладача (- ів)

Прізвище, ім'я та по батькові – Петрук Вікторія Віталіївна  
 Науковий ступінь – кандидат педагогічних наук  
 Вчене звання – доцент  
 Посада – доцент кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи  
*Контактна інформація*  
 Телефон: +380973517506  
 Електронна пошта: [Petruk.Viktoriia@vnu.edu.ua](mailto:Petruk.Viktoriia@vnu.edu.ua)  
 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 232 Соціальне забезпечення, освітньо-професійної програми «Соціальне забезпечення». Вивчається в другому семестрі, формою підсумкового контролю є екзамен. На вивчення освітнього компонента відведено 6 кредитів (180 годин), у тому числі: 42 години лекційних, 42 год. практичних занять, 12 год. – консультації та 84 год. – самостійна робота.

Вивчення освітнього компонента «Попередження конфліктів у соціумі» сприятиме підвищенню рівня професійної компетентності майбутніх бакалаврів з соціального забезпечення, 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, допомагатиме подальшому професійному зростанню, здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі та прикладні проблеми в професійній діяльності з урахуванням комплексності і невизначеності умов, соціальних викликів і змін.

#### 2. Пререквізити:

Для освоєння освітнього компонента використовують знання, вміння і навички сформовані у ході вивчення ОК «Вступ до спеціальності», «Правове регулювання соціального забезпечення».

#### - Постреквізити:

Освоєння освітнього компонента є необхідним для подальшого вивчення ОК «Соціальний патронаж та консультування», «Профілактика девіантної поведінки», «Соціальний супровід», «Соціальне партнерство», написання курсових робіт, кваліфікаційної роботи, проходження

практик.

**3. Мета** – 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.

**Завдання** освітнього компонента: мотивувати здобувачів вищої освіти до ґрунтовного оволодіння конфліктологічними знаннями та вміннями як важливої складової 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 галузі професійної діяльності соціального забезпечення або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов); *загальних компетентностей* (ЗК3. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК4. Здатність планувати та управляти часом. ЗК12. Здатність працювати в команді. ЗК13. Здатність до міжособистісної взаємодії. ЗК16. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.), *фахових компетентностей* (ФК1. Здатність аналізувати суспільні процеси, пов'язані з соціальним розвитком держави. ФК5. Здатність до співпраці у міжнародному середовищі та розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці. ФК12. Здатність до організації та управління процесами в соціальному забезпеченні. ФК13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів у професійній діяльності. ФК15. Здатність виявляти і залучати ресурси організацій партнерів з соціальної допомоги для виконання завдань професійної діяльності).

*Очікувані програмні результати навчання:* ПРН1. Використовувати усну та письмову комунікацію українською мовою для здійснення професійної діяльності. ПРН9. Виявляти готовність до взаємодії з колегами по роботі, приймати управлінські рішення в організації роботи виконавців. ПРН11. Визначати соціальні проблеми та потреби і причини їх виникнення, тенденції розвитку, наслідки, соціальний стан певних категорій населення. ПРН12. Аналізувати ефективність соціально-економічної підтримки населення та здійснювати відповідну корекцію в межах компетентності. ПРН14. Визначати зміст співпраці з організаціями та установами з метою залучення їх до соціального захисту населення. ПРН19. Ефективно працювати як індивідуально, так і у складі міждисциплінарної команди фахівців.

**Soft skills:** вміння налагоджувати міжособистісні контакти; вміння слухати співрозмовника; вміння працювати в команді; 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), 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 вищої 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.	Форма Контролю <sup>2</sup> / Бали
Тема 1. Теоретичні основи виникнення конфліктів	9	2	2	5		ДС,ДБ/2
Тема 2. Предмет соціальної конфліктології як науки	10	2	2	5	1	РМГ/2
Тема 3. Загальна теорія конфлікту	14	4	4	5	1	ДС, ДБ/2
Тема 4. Сфери розгортання конфліктів	9	2	2	5		РЗ/К/2
Тема 5. Стили поведінки у конфліктній взаємодії та способи вирішення конфліктів	10	2	2	5	1	ДС,ДБ/2
Разом за модулем 1	52	12	12	25	3	10
<b>Змістовий модуль 2. Теоретичні основи соціальних конфліктів</b>						
Тема 6. Специфіка соціальних конфліктів	10	2	2	5		ДС, ДБ/2
Тема 7. Особливості соціально-економічних і соціально-політичних конфліктів	10	2	2	5		ДС, ДБ/2
Тема 8. Конфлікти у сфері соціального захисту населення	14	4	4	5	1	ДС, ДБ, РЗ/К /2
Тема 9. Комунікативність особистості і комунікативні бар'єри	14	4	4	5	1	ДС, ДБ/ РЗ/К/2
Тема 10. Конфлікти в громаді та моделі соціальної взаємодії	10	2	2	5	1	ДС, ДБ/ РЗ/К/2
Разом за модулем 2	56	14	14	25	3	10
<b>Змістовий модуль 3. Технології управління конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення</b>						
Тема 11. Основи управління конфліктом	10	2	2	5	1	ДС, ДБ/2
Тема 12. Методи дослідження конфліктів	10	2	2	5	1	ДС, ДБ/2
Тема 13. Профілактика соціальних конфліктів	11	2	2	6	1	РЗ/К/2
Тема 14. Технології вирішення конфліктів	15	4	4	6	1	РМГ/2
Тема 15. Переговорний процес і його динаміка	11	2	2	6	1	РМГ/2
Тема 16. Медіація як процедура і соціальна послуга	15	4	4	6	1	ДС, ДБ, РЗ/К/2
Разом за модулем 3	72	16	16	34	6	12
<b>Види підсумкових робіт</b>						Бал
Модульна контрольна робота						60/Т
МКР1						20/Т
МКР2						20/Т
МКР3						20/Т
ІНДЗ						8
<b>Всього годин/ Балів</b>	180	42	42	84	12	180/100

*Примітки:* <sup>1/</sup> 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

<sup>2/</sup> *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
<b>Змістовий модуль I. Методологічні засади теорії конфлікту</b>		
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 «Типології конфліктів»	5
4.	Заповніть таблицю «Види середовища конфлікту»	5
5.	Заповніть таблицю «Стилі поведінки в міжособистісному конфлікті»	5
<b>Змістовий модуль II. Теоретичні основи соціальних конфліктів</b>		
6.	Здійсніть самодіагностику власного типу в контексті конфліктних ситуацій:	5
7.	Порівняйте соціально-економічні і соціально-політичні конфлікти	5
8.	Складіть перелік типових конфліктів у сфері соціального захисту населення	5
9.	Доведіть, що соціальні відносини в організації об’єктивно породжують конфлікти.	5
10.	Заповніть таблицю «Стратегії поведінки в спілкуванні з важкими людьми»	5
<b>Змістовий модуль III. Технології управління конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення.</b>		
11.	Заповніть таблицю «Аспекти управління конфліктом»	5
12.	Заповніть таблицю «Дослідницькі методи науки про конфлікт»	5
13.	Заповніть таблицю «Напрями профілактики конфліктів в організації»	6
14.	Заповніть таблицю «Технології регулювання конфліктів»	6
15.	Заповніть таблицю «Методи підтримки і розвитку співпраці»	6
16.	Заповніть таблицю «Ролі медіатора в конфлікті»	6
	<b>Всього</b>	<b>84</b>

## 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 4 бали. Максимальна кількість балів за **ІНДЗ 8 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 «Типології конфліктів»:

Критерій типології	Типи конфліктів	Приклади

4. Заповніть таблицю «Види середовища конфлікту»:

Вид середовища	Характеристика	Приклад конфлікту

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

Стиль	Характеристика	Приклади ефективності стилю

6. Здійсніть самодіагностику власного типу в контексті конфліктних ситуацій

Типологія	Типи	Самодіагностика

8. Порівняйте соціально-політичні і соціально-економічні конфлікти

Види конфліктів	Схожі риси	Відмінності
Соціально-політичні		
Соціально-економічні		

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

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

Тип	Характеристика	Стратегія

11. Заповніть таблицю «Аспекти управління конфліктом»:

Аспект	У чому полягає	Характер	Суб'єкт управління

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

Метод	Сутність	Як може бути використаний у сфері соціального забезпечення

13. Заповніть таблицю «Напрями профілактики конфліктів в організації»:

Напрямок	Аргумент «за»	Аргумент «проти»

14. Заповніть таблицю «Технології регулювання конфліктів»:

Технологія	Зміст	Приклад із сфери соціального забезпечення

15. Заповніть таблицю «Методи підтримки і розвитку співпраці»:

Метод	У чому полягає	Що забезпечує

16. Заповніть таблицю «Ролі медіатора в конфлікті»:

Роль	Сутність	Приклади із соціальної роботи

#### Критерії оцінювання ІНДЗ

Критерії оцінювання	Бали
Побудовані здобувачем вищої освіти висловлення характеризуються фрагментарністю, не відповідають проблемі, яка розглядається; 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.	1
Побудовані здобувачем вищої освіти висловлення частково відповідають проблемі, яка розглядається; лексика і граматична будова мовлення на елементарному рівні; теза частково відповідає запропонованій темі; більшість аргументів не є доречними; прикладу немає або він не є доречним.	2
Здобувач вищої освіти самостійно обґрунтовує, викладає своє бачення, логічно, цілісно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь; аналізує різні погляди для кожної ситуації, наводить доречні аргументи; вдало добирає лексичні засоби; висновок впливає із проблеми, яка аналізується; у роботі є недоліки: відхилення від теми, порушення послідовності її викладу; висловлювання не завжди обґрунтовані, не підкріплені фактичним матеріалом, переходи між ними не є вмотивованими.	3
Здобувач вищої освіти самостійно створює яскраве, оригінальне за думкою та оформленням висловлення, обґрунтовує, викладає своє бачення, логічно, цілісно, послідовно та стилістично, граматично правильно будує відповідь; аналізує різні погляди для кожної ситуації, наводить два доречні аргументи, використовує набуту з різних джерел інформацію для розв'язання поставлених ситуацій; вкінці робить висновок, який органічно впливає зі сформульованої тези, аргументів і прикладів; робота відзначається багатством слововживання та художньою цінністю.	4

#### 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 40 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, робота в малих групах, індивідуальна робота здобувачів освіти, 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, 40.

За рішенням кафедри здобувачам освіти, 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 передбачає:

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

57. Зміст прагматичних, комунікативних, легітимних порушень спілкування у латентній фазі конфлікту та рекомендації щодо їх виправлення.
58. Усунення порушень спілкування за аспектами деформації соціальної дії в агресивній фазі конфлікту.
59. Особливості уникнення порушень спілкування, їх зміст у батальній фазі конфлікту.
60. Приховані та хибні уявлення і превентивна стратегія уникнення неправильно мотивованих дій у конфлікті.
61. Проблема недостатнього спілкування та шляхи її розв'язання. Усунення проблеми неясності.
62. Поняття «медіація» у соціальній роботі.
63. Класифікації видів медіації.
64. Основні принципи та правила проведення процедури медіації
65. Поняття «сімейна медіація», особливості сімейної медіації.
66. Основні характерні риси сімейної медіації.
67. Основні права та обов'язки сімейного медіатора.
68. Основні напрями роботи соціального педагога з сім'ями.
69. Основні етапи проведення процедури сімейної медіації та охарактеризуйте кожен з них.
70. Медіаційні технології, які використовуються при врегулюванні різного роду сімейних конфліктів.
71. Медіація як соціальна послуга.
72. Застосування медіації при вирішенні конфліктів у громаді.
73. Програми відновного правосуддя.
74. Медіаційні процедури при врегулюванні конфліктів між людьми похилого віку.

## **VI. Шкала оцінювання**

### **Критерії оцінювання під час аудиторних занять**

**2 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.

**1,5 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	<b>Відмінно</b>	<b>A</b>	відмінне виконання
82–89	<b>Дуже добре</b>	<b>B</b>	вище середнього рівня
75–81	<b>Добре</b>	<b>C</b>	загалом хороша робота
67–74	<b>Задовільно</b>	<b>D</b>	Непогано
60–66	<b>Достатньо</b>	<b>E</b>	виконання відповідає мінімальним критеріям
1–59	<b>Незадовільно</b>	<b>Fx</b>	необхідне перескладання

**VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси**  
**Основна література**

1. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків: навч.-метод. посіб. / Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М., Дацко О.В. Київ: ФОП Нічога С.О. 2020. 200 с.
2. Вознесенська О.Л. Арт-технології у розв'язанні конфліктів. Київ: Human Rights Foundation, 2019. 32 с.
3. Єсіна Н.О. Поняття й сутність медіації як інноваційної технології в соціальній роботі. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Вип. 10. Т. 3. С. 139–142.
4. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навч. посіб. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.
5. 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.
6. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: навч. посіб. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
7. Попова А., Тургенева 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.
8. Робота з конфліктами у громадах в процесі децентралізації: метод.посіб. / А. Гусев, Г. Єлісеєва, О. Левченко, О. Овчаренко, О. Сас, І. Терещенко. Київ, 2020. 65 с. URL: <https://www.osce.org/files/f/documents/2/b/479278.pdf>
9. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник [Г. М. Бєвз, І. В. Петренко, А. І. Гусев, В. І. Давидов, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, О. Г. Цукур] / за наук. ред. Г. М. Бєвз, І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 144 с.
10. Степаненко В. І. Метод фасилітації у вирішенні конфліктів у громаді. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. № 5. С. 76–81. <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.5.10>
11. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посіб. і метод. рекомендації / Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д., за заг. ред. Д. Проценко. Київ: Ваіте, 2021. 224 с.
12. Asenjo Palma, C. (2019). Conflict resolution in community development: Are the benefits

worth the costs? *Critical Social Policy*, 39 (2), 268–288. <https://doi.org/10.1177/0261018318780162>

13. Sabitzer, T., Hartl, B., Marth, S., Hofmann, E., & Penz, E. Preventing Conflicts in Sharing Communities as a Means of Promoting Sustainability. *Sustainability*, 10, 2828. <https://doi.org/10.3390/su10082828>

14. Institutional Learning Team (2020). Building Social Cohesion in the Midst of Conflict: Identifying Challenges, Measuring Progress, and Maximizing Results. Search for Common Ground. URL: <http://surl.li/ncdro>

#### 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. Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти: Словник-довідник. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. 120 с.

3. 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)

4. Горова А., Єлігулашвілі М., Копіна О. Інструменти діалогу у виробленні ефективних рішень на рівні громади: метод. посіб. Київ, 52 с.

5. Дроздова О. В. Причини та наслідки організаційних конфліктів соціально-педагогічної сфери. *Лідер. Еліта. Суспільство. Leader. Elite. Society*. 2020. № 1. С. 82–88. DOI: 10.20998/2616-3241.2020.1.08

6. Кисельова Т., Надо Д. Оцінювання фасилітованого діалогу: підходи, рамки та виклики. Звіт. Координатор проектів ОБСЄ в Україні. Київ, 2022. 74 с.

7. 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.

8. Практика медіації: словник-довідник / уклад. : С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко. Лисичанськ: ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.

9. 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.

10. Степаненко В. І. Навчально-методичне забезпечення освітнього компонента «Попередження конфліктів у соціумі». *Соціальна робота : навчально-методичне забезпечення ОПП Соціальна педагогіка, соціально-виховна робота освітнього ступеня Бакалавр* / за заг. ред. С. Чернети, Н. Корпач. Луцьк : Волинськ.. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2022. С. 520–547.

11. 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>

12. Chandrasapth, K., Yannopoulou, N., Schoefer, K., Licsandru, T. C. & Papadopoulos, T. (2021). Conflict in online consumption communities: a systematic literature review and directions for future research. *International Marketing Review*, 38 (5), 900–926. <https://doi.org/10.1108/IMR-02-2021-0059>

#### Нормативно-правові акти

1. 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>

2. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18/print1497374213730436#Text>

3. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 № 389-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/389-19#Text>

### **Інформаційні ресурси**

1. Верховна Рада України. URL: <http://www.rada.gov.ua>
2. Урядовий портал. URL: <http://www.kmu.gov.ua>
3. Міністерство соціальної політики України. URL: <https://www.msp.gov.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/>