



Тренінг з попередження конфліктних ситуацій Робоча програма навчальної дисципліни (Силабус)

Реквізити навчальної дисципліни

Рівень вищої освіти	<i>Перший (бакалаврський)</i>
Галузь знань	<i>28 Публічне управління та адміністрування</i>
Спеціальність	<i>281 Публічне управління та адміністрування</i>
Освітня програма	<i>Адміністративний менеджмент</i>
Статус дисципліни	<i>вибіркова</i>
Форма навчання	<i>заочна</i>
Рік підготовки, семестр	<i>3 курс, весняний семестр</i>
Обсяг дисципліни	<i>4 кредити ЕКТС / 120 год.: 6 год. – лекції, 2 год. – семінарські заняття, 112 год. – СРС</i>
Семестровий контроль/ контрольні заходи	<i>МКР, залік</i>
Розклад занять	http://rozklad.kpi.ua
Мова викладання	<i>Українська</i>
Інформація про керівника курсу / викладачів	<i>Лектор, практичні заняття: ст. викладач, канд. пед. наук, Тимошенко Наталія Євгенівна, tim.nata.e@gmail.com Практичні / семінарські заняття – канд. пед. наук, ст. викладач, Тимошенко Наталія Євгенівна tim.nata.e@gmail.com</i>
Розміщення курсу	https://classroom.google.com/c/NjU2NjM5OTg1MDky

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 «Адміністративний менеджмент» за спеціальністю 281 Публічне управління та адміністрування

спрямовано на поглиблення і розвиток наступного комплексу компетентностей та програмних результатів навчання:

- Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.
- Уміти коригувати професійну діяльність у випадку зміни вихідних умов.

загальних компетентностей:

- Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
- Навички міжособистісної взаємодії.
- Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності).

фахових компетентностей:

- Здатність до соціальної взаємодії, до співробітництва й розв'язання конфліктів.
- Здатність розробляти механізми протистояння соціальним ризикам та балансувати інтереси різних соціальних груп.

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 Психологія управлінської взаємодії, Врегулювання конфліктів і медіація в публічному управлінні та адмініструванні, 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. посіб. / 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

Лекція 1. Конфліктність та види конфліктів. Способи вирішення конфліктів

1. Усвідомлення емоційного поля сприйняття конфлікту. Конфлікт: поняття та предмет вивчення. Позитивні сторони конфліктів.
2. Види конфліктів, природи їх походження та вирішення шляхом аналізу проблемних ситуацій («Шість капелюхів де Боно»).
3. Крива конфлікту та її наслідки. Сигнали конфлікту.

4. Стадії вирішення конфліктів.
5. Техніки, які знижують напругу. Техніки, які підвищують напругу.
6. Розгляд конфліктів та шляхів їх вирішення у групі.
7. Конфліктогени.
8. Засоби запобігання ескалації конфліктів/конфліктних ситуацій.

Лекція 2. 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 у професійній діяльності.

Лекція 3. 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. Толерантність як засіб попередження конфліктних ситуацій

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.
3. Презентація розробки програми тренінгового заняття.

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.

Теми для самостійного опрацювання:

Тема. Використання маніпуляції у спілкуванні.

1. Що таке маніпуляція людиною.
2. Фактор маніпулювання.
3. Види маніпуляції.

Тема. 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.

З дисципліни передбачена навчальним планом домашня контрольна робота (ДКР). ДКР виконується студентом заочної форми навчання письмово у електронному форматі самостійно на протязі семестру. ДКР складається з

1. Розробки програми та змісту тренінгового заняття;

2. Розробки пам'ятки/буклету з попередження конфліктних ситуацій для фахівців відповідної сфери.

Перелік тем для розробки програми тренінгового заняття

Конструктивний конфлікт у стресовій обстановці.

Способи вирішення конфліктів.

Управління конфліктами.

Маніпуляція та захист від неї.

Комунікації та комунікативні компетенції.

Побудова успішної комунікації.

Особливості спілкування з конфліктними людьми.

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.

Академічна доброчесність. Політика та принципи академічної доброчесності визначені у розділі 3 Кодексу честі Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://kpi.ua/code>. Інша необхідна інформація стосовно академічної доброчесності визначена у «Положенні про систему запобігання академічному плагіату в КПІ ім. Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://osvita.kpi.ua/node/47>.

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

Політика використання штучного інтелекту. Регламентується наказом «Політика використання штучного інтелекту для академічної діяльності в КПІ ім. Ігоря Сікорського». Детальніше: <https://osvita.kpi.ua/node/1225>.

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.	Презентація чи доповідь	20	20	1	20
2.	Участь у обговоренні питань на практичному занятті	20	20	1	20

3.	ДКР	60	60	1	60
Всього					100

Результати поточного контролю заносяться викладачем у модуль «Поточний контроль» АС Електронний кампус.

Система рейтингових балів та критерії оцінювання

1. Робота на практичному занятті:

Максимальна кількість балів на практичному занятті дорівнює 40 балів.

До видів робіт відносяться: презентація чи доповідь;

участь у обговоренні питань на практичному занятті;

Доповідь (презентація) на семінарському занятті. Ваговий бал – 20. Кількість доповідей - 1. (Максимальна кількість балів - 20).

Участь у обговоренні питань. Ваговий бал – 20. Кількість відповідей - 1. (Максимальна кількість балів - 20).

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 — 20 - 19 балів;

– достатньо повна відповідь або повна відповідь з несуттєвими недоліками, які допускає студент –18-15 балів;

– неповна відповідь, студент засвоїв основний теоретичний матеріал, але допускає неточності -14 - 12 балів;

— відповідь не відповідає вищезазначеним вимогам – 0 балів.

2. Виконання модульної контрольної роботи:

Ваговий бал - 60.

60 - 50 балів – матеріал викладено в певній логічній послідовності, що свідчить про глибоке розуміння суті питання, ознайомлення студента не лише з підручником, а й додатковою літературою; висловлення студентом власної позиції щодо дискусійних проблем, якщо такі порушуються у питанні; студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу.

49 -40 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.

39-36 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 балів – незадовільна робота, тобто незасвоєння окремих тем.

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: ЗАЛІК

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 ≥ 36 балів

Не виконані умови допуску → Не допущено.

< 60 балів → залікова к/р +співбесіда.

≥ 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.)