

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ
Кафедра менеджменту

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

« Ділові комунікації та управління конфліктами»

рівень вищої освіти другий (магістерський)

спеціальність 232 Соціальне забезпечення

назва освітньої програми Економіка та організація соціального забезпечення

статус вибіркова

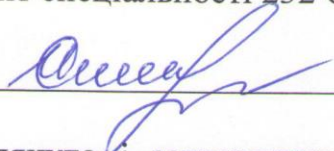
Краматорськ
ДДМА
2020

Робоча програма навчальної дисципліни « Ділові комунікації та управління конфліктами» для підготовки фахівців за другим (магістерським) рівнем вищої освіти, спеціальність 232 Соціальне забезпечення, освітня програма «Економіка та організація соціального забезпечення».

Розробник:


Л.О.Бившева, канд. екон. наук, доцент

Гарант спеціальності 232 Соціальне забезпечення:


І.І. Смирнова, канд. екон. наук, доцент

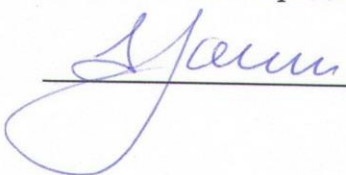
Розглянуто і затверджено на засіданні кафедри економіки підприємства, протокол № 13 від 27.08.2020 р.

В.о. завідувача кафедри:


Є.О. Підгора, канд. техн. наук, доцент

Розглянуто і затверджено на засіданні Вченої ради факультету економіки та менеджменту протокол № 10-08/20 від 31.08.2020 р.

Голова Вченої ради факультету:


Є.В. Мироненко, д-р техн. наук, професор

І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Актуальність вивчення дисципліни у зв'язку із завданнями професійної діяльності та навчання.

Створення мирного середовища як умови встановлення демократичних цінностей є орієнтиром для розбудови держави. Враховуючи сучасний етап соціокультурного розвитку України, необхідно констатувати зміну уявлень про шляхи вирішення конфліктів. Зростання соціальної ролі особистості, гуманізація і демократизація суспільства, динамізм соціально-економічних і соціокультурних процесів, їх інтеграція та глобалізація вказують на важливість формування у фахівців різного напрямку спеціальної професійної підготовки для побудови конструктивних безконфліктних відносин. Представники організацій, що практикують медіацію (посередництво) у конфліктах, активно сприяють професіоналізації співтовариств, обміну досвідом, розробці професійних стандартів і координації зусиль для впровадження медіації в соціальну практику.

Актуальність даної навчальної дисципліни обґрунтована тим, що медіаційна компетентність спроможна організувати ефективну комунікацію між сторонами конфлікту, забезпечити між ними відносини співпраці у розв'язанні існуючої проблеми та спільний пошук рішення, яке максимально враховувало б інтереси і бажання сторін.

Мета дисципліни — сформувати у майбутніх фахівців професійні компетентності щодо теоретичних та методологічних основ застосування ділових як соціальної технології врегулювання спорів між клієнтами соціальних працівників.

1.2. Завдання дисципліни:

формування опанування необхідних знань щодо понять «ділові комунікації», «відновне правосуддя», «управління конфліктами»; опанування знань з теоретичних, етичних та методологічних основ проведення процедури медіації; формування навичок застосування технології посередництва у вирішенні конфліктів серед клієнтів соціальної сфери.

1.3. Передумови для вивчення дисципліни: складання фахового вступного випробування або вивчення дисциплін «Економіка соціального забезпечення», «Державна політика соціального захисту та соціального забезпечення», «Право соціального забезпечення».

1.4. Мова викладання: українська

1.5. Обсяг навчальної дисципліни та його розподіл за видами навчальних занять:

- загальний обсяг становить 180 годин / 6,0 кредитів, в т.ч.:
- денна форма навчання: лекції – 36 годин, практичні (семінарські) – 36 годин, самостійна робота здобувачів – 108 годин;
- заочна форма навчання: лекції – 8 годин, практичні (семінарські) – 4 години, самостійна робота здобувачів – 168 годин.

II ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен продемонструвати достатній рівень сформованості наступних програмних результатів навчання:

володіння методами комунікації у застосуванні різних форм взаємодії та спільної діяльності (ПРН3);

автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях (ПРН8);

здатність демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для розв'язання завдань професійної діяльності (ПРН14);

демонструвати позитивне ставлення до власної професії та відповідати своєю поведінкою етичним принципам і стандартам соціальної роботи. (ПРН17);

демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень, протидіяти та запобігати домашньому насильству проти жінок та дітей, застосовувати механізми адвокації прав людини та малозахищених верств населення (ПРН22).

У результаті вивчення навчальної дисципліни з урахуванням змістової спрямованості здобувач вищої освіти опановують систему знань і навичок, що дозволяють сформувати такі спеціальні результати:

у когнітивній сфері:

здобувач вищої освіти здатний продемонструвати знання і розуміння понять конфлікту та ділових комунікацій, знання основних принципів Європейського кодексу поведінки медіаторів;

здобувач вищої освіти здатний продемонструвати знання особливостей управління конфліктами, розумітися на типології конфліктів;

в афективній сфері:

здобувач вищої освіти здатний критично осмислювати лекційний та позалекційний навчальний матеріал; аргументувати на основі теоретичного матеріалу і нормативно-правових документів власну позицію щодо особливостей конфліктів;

здобувач вищої освіти здатний співпрацювати із іншими здобувачами та викладачем в процесі обговорення проблемних моментів на лекційних та практичних заняттях, при виконанні і захисті індивідуальних завдань; ініціювати і брати участь у дискусії з питань навчальної дисципліни, розділяти цінності наукової етики та академічної доброчесності;

у психомоторній сфері:

здобувач вищої освіти здатний застосовувати на практиці конструктивний підхід щодо вирішення конфліктних ситуацій;

здобувач вищої освіти здатний проводити медіацію у соціальній сфері;

здобувач вищої освіти здатний контролювати результати власних зусиль в навчальному процесі та коригувати (за допомогою викладача) ці

зусилля для ліквідації недоліків у засвоєнні навчального матеріалу або формуванні навичок розв'язання конфліктів у соціальній сфері;
самостійно дійснювати пошук, систематизацію, викладення літературного матеріалу та нормативно-правових джерел у соціальній сфері сучасного українського суспільства.

III ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи ділової комунікації

Тема Т1. Сутність поняття «ділова комунікація» й основні види комунікацій

Підходи до поняття «ділова комунікація». Основні складові ділової комунікації.

Тема Т2. Культура ділового спілкування.

Види ділового спілкування. Жанрові різновиди ділового спілкування

Тема Т3. Усна та письмова форма ділової комунікації.

Публічний виступ. Письмова ділова комунікація.

Змістовий модуль 2 Теоретичні основи управління конфліктами

Тема Т4 Поняття та види конфліктів.

Підходи до поняття «управління конфліктами». Основні складові управління конфліктами

Тема Т5. Посередництво у вирішенні конфліктів

Характеристика посередництва у вирішенні конфліктів в соціальній сфері.

Тема Т6. Запровадження технології медіації в Україні.

Аналіз законодавства Підходи до управління проєктним циклом. Інтегрований підхід. Логіко-структурний підхід. Логіко-структурна матриця.

Тема Т7. Етичні норми процесу управління конфліктами та медіації.

Кодекс поведінки медіаторів. Конфлікт інтересів

Тема Т8. Вирішення конфліктів за допомогою медіатора

Типологія конфліктів . Технології роботи соціального працівника з сімєю.

Тема Т9. Шкільна медіація – створення шкільних служб порозуміння у ЗНЗ

Управління конфліктами в учбових закладах. Створення та організація шкільної служби порозуміння.

IV СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Розподіл обсягу дисципліни за видами навчальних занять та темами

№ з/п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна / заочна форма)				
		Усього	в т.ч.			
			Л	П (С)	Лаб	СРС
Змістовий модуль 1 Теоретико-методологічні засади соціального захисту в умовах сучасного українського суспільства						
1.	Тема Т1. Сутність поняття «ділова комунікація» й основні види комунікацій	20/20	4/	2/		14 / 20
2.	Тема Т2. Культура ділового спілкування.	20/20	4/	2/		14 / 20
3.	Тема Т3. Усна та письмова форма ділової комунікації.	20/20	4/	4/1		12 / 19
Змістовий модуль 2 Особливості розробки програм і проектів соціального захисту та соціального забезпечення в контексті розвитку українського суспільства						
4.	Тема Т4 Поняття та види конфліктів.	20/20	4/1	4/		12 / 19
5.	Тема Т5. Посередництво у вирішенні конфліктів	20/20	4/1	4/		12 / 19
6.	Тема Т6. Запровадження технології медіації в Україні.	20/20	4/	2/		14 / 20
7.	Тема Т7. Етичні норми процесу управління конфліктами та медіації	20/20	4/2	6/1		10 / 17
8.	Тема Т8. Вирішення конфліктів за допомогою медіатора	20/20	4/2	6/1		10 / 17
9.	Тема Т9. Шкільна медіація – створення шкільних служб порозуміння у ЗНЗ	20/20	4/2	6/1		10 / 17
Усього годин		180 / 180	36 / 8	36 / 4		108 / 168

Л – лекції, П (С) – практичні (семінарські) заняття, Лаб – лабораторні заняття, СРС – самостійна робота здобувачів.

4.2. Тематика практичних занять

№ з/п	Тема заняття для денної форми навчання
1.	Теоретичні основи медіації
2.	Закордонний досвід використання медіації в соціальній сфері
3.	Медіація як процедура
4.	Теорія безконфліктного спілкування М.Розенберга
5.	Застосування медіації при вирішенні конфліктів у громаді
6.	Врегулювання конфліктів між людьми похилого віку в умовах територіального центру
7.	Програми відновного правосуддя – від планування до дій
8.	Проектування в соціальній роботі. Моделювання служби медіації
9.	Публічний виступ
10.	Ділове листування

№ з/п	Тема заняття для заочної форми навчання
1.	Теоретичні основи медіації
2.	Закордонний досвід використання медіації в соціальній сфері
3.	Медіація як процедура
4.	Теорія безконфліктного спілкування М.Розенберга

4.3. Перелік індивідуальних завдань

Протягом періоду навчання здобувачі паралельно з аудиторними лекційними і практичними заняттями виконують індивідуальні завдання в вигляді доповіді та презентації, тез доповідей до наукової конференції / семінару та/або наукової статті за обраною тематикою.

Тематика індивідуальних завдань:

1. Посередництво у вирішенні конфліктів.
2. Запровадження технології медіації в Україні, аналіз законодавства.
3. Етичні норми процесу медіації.
4. Завдання, функції та ролі медіатора.
5. Шкільна медіація – створення шкільних служб порозуміння у ЗНЗ
6. Вирішення конфліктів у сім'ї за допомогою медіатора.
7. Відновні програми для неповнолітніх правопорушників.
8. Проектування в соціальній роботі. Моделювання служби медіації.

V КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Контроль знань здобувачів здійснюється за рейтинговою накопичувальною (100-бальною) системою, яка передбачає складання обов'язкових контрольних точок.

Максимальна кількість балів (100) при оцінюванні знань з навчальної дисципліни, яка завершується екзаменом, формується з двох частин, з коефіцієнтом 0,5 кожна:

– за поточну успішність 100 балів (сума балів, зароблена у семестрі, але не менше 55);

– на екзамені 100балів (мінімально необхідна кількість балів за екзамен 55).

Контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних і оцінюється сумою набраних балів;

модульний контроль, що проводиться у формі підсумкової контрольної роботи за відповідний змістовий модуль та колоквиуму і має на меті оцінку результатів навчання здобувача після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістового модуля;

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі семестрового екзамену, відповідно до графіку навчального процесу.

Оцінювання знань здобувача під час занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються; ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни; ознайомлення з рекомендованою літературою; вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків у процесі виконання індивідуальних завдань та завдань, винесених на розгляд в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії; здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань; вміння здійснювати узагальнення інформації, обґрунтовувати свою власну точку зору та робити висновки; грамотність подачі матеріалу та оформлення роботи.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи здобувачів є: глибина і міцність знань, рівень мислення, вміння систематизувати знання за окремими темами, вміння робити обґрунтовані висновки, володіння категорійним апаратом, вміння знаходити необхідну інформацію, здійснювати її систематизацію та обробку, самореалізація на практичних заняттях.

Підсумковий контроль знань та компетентностей здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену, завданням якого є перевірка розуміння здобувачом програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами, здатності творчого використання накопичених знань, вміння формулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Переведення набраних здобувачем балів за 100-бальною шкалою в оцінки за національною (5-бальною) шкалою та шкалою ECTS здійснюється в відповідності до таблиці:

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи)	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
81 – 89	B	добре	
75 – 80	C		
65 – 74	D	задовільно	
55–64	E		
30–54	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незараховано з можливістю повторного складання
0 – 29	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

VI СЕМЕСТРОВИЙ ГРАФІК

Склад і графік складання контрольних точок дисципліни «Програми і проєкти соціального захисту та соціального забезпечення», форми і терміни контролю (спеціальність 232 Соціальне забезпечення) для денної форми навчання

№	Назва і стислий зміст контрольного заходу	Рейтингова оцінка		Тиждень
		min	max	
1	Аудиторна робота здобувача оцінюється на основі його відповідей на заняттях, активності у роботі протягом семестру. Поточний контроль – усне опитування в ході лекцій та практичних заняттях, оцінювання правильності вирішення тестових та ситуаційних завдань, кейсів на практичних заняттях та при виконанні самостійної роботи. Здобувач здатний продемонструвати критичне осмислення лекційного та позалекційного матеріалу, брати кваліфіковану участь у дискусії з наведенням аргументації.	5	20	1-9
2	Індивідуальне завдання № 1 Підготовка презентації за обраною темою і виступ з доповіддю на практичних заняттях, тез доповідей, статті, роботи на конкурс, презентації, виступ з доповіддю на конференції	5	10	1-9
3	Модульна контрольна робота №1 (Здобувач виконує тестові та розрахункові завдання, що відповідають програмним результатам навчання за темами змістового модуля №1)	15	20	4

4	Модульна контрольна робота №2 (Здобувач виконує тестові завдання, що відповідають програмним результатам навчання за темами змістового модуля №2)	15	20	8
5	Колоквіум	15	30	9
Оцінка поточної успішності за 100-бальною шкалою (коефіцієнт вагомості=0,5)		55	100	
Підсумковий контроль (коефіцієнт вагомості=0,5) (Письмовий залік у разі підвищення рейтингового балу)		55	100	
Загальний рейтинг = 0,5*оцінка поточної успішності+0,5*оцінка підсумкового контролю				

Перелік обов'язкових контрольних точок для оцінювання знань здобувачів заочної форми навчання

№	Назва і стислий зміст контрольного заходу	Рейтингова оцінка	
		min	max
1	Поточний контроль (коефіцієнт вагомості=0,4) Тестова контрольна робота, яка виконується здобувачем індивідуально в системі «Moodle»	55	100
2	Підсумковий контроль (коефіцієнт вагомості=0,6) (Письмовий залік) Здобувач виконав завдання та навів аргументовані відповіді на питання, що відповідають програмним результатам навчання з дисципліни	55	100

VII РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

7.1. Основна література

1. Білик Н. Впровадження технології медіації у загальноосвітній школі: виклики сьогодення. *Науковий висник Чернівецького університету: Збірник наукових праць*. Вип. 747. Педагогіка та психологія. Чернівці: Чернівецький нац. у-т, 2015. 208 с. С 9-16.

2. Бочкор Н., Дубровська Є. В., Залеська О.В. Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктній та постконфліктний період: метод. рек. Київ: МЖПЦ «Ла Страда-Україна», 2014. 84 с.

3. Ващенко І.В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. К.: Знання, 2013. 407 с.

4. Гайдамашко І.А. Професійна підготовка майбутніх соціальних педагогів до профілактики агресії підлітків: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти». Тернопіль, 2013 24 с.

5. Гірник А. Основи конфлікгології. К: ВГІ НАОУ, 2001.

6. Гірник А.М. Соціальна робота та програми відновного правосуддя: теорія та практика. Навчальний посібник. К., 2009.

7. Гришина Н. Психология конфликта. 2-е изд.. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
8. Заверико Н.В. Соціальна педагогіка. Навчальний посібник. К.: Видавничий Дім «Слово», 2011. 240 с.
9. Закон України «Про охорону дитинства»
10. Иво Эртсен, Роберт Маккей, Криста Пеликан, Джолиен Виллемсенс, Мартин Райт. Реконструкция связей в сообществе – медиация и восстановительное правосудие в Европе. Пер. с англ. К.: Издатель Захаренко В.А., 2008. 184 с.
11. Иво Айртсен. Деятельность в области восстановительного правосудия в Европе. *Вестник восстановительной юстиции*. Вип.3, М. 2000.
12. Коваль Р., Горова А., Нікітчук А. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження: посібник. К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. 168 с.
13. Леко Б., Чуйко Г. Медіація: підручник.. Чернівці: Книги – XXI, 2011. 464 с.
14. Лукашевич М.П., Туленков М.В. Соціологія. Загальний курс: Підручник. К.: Каравела, 2004. 456 с.
15. Маерс, Девид. Международный обзор программ восстановительного правосудия. Пер. з англ. Н.Дармограй, Т.Данилів. К.: Унів. вид-во «Пульсари», 2004. 101 с.

7.2. Додаткова література

1. Безпалько О.В. Соціальна педагогіка: схеми, таблиці коментарі: навч. посіб. [для студентів вищ. навч. закл.]. К.: Центр учбової літератури, 2009. 208 с. – с. 35.
2. Буш Р., Фолджер ДЖ. Що може медіація. Трансформативний підхід до конфлікту (рос. мовою). Пер. з англ.. К.: Видавець Захаренко В.О., 2007. 261 с.
3. Зверева І. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. – 2-ге видання. Київ, Сімферополь: Універсум, 2013. 536 с.
4. Капська А.Й. Соціальна робота. Навчальний посібник. К.: Видавничий дім «Слово», 2011. 400 с.
5. Коваль Р Відновне правосуддя в Україні: досягнення та перспективи. *Відновне правосуддя в Україні: Щоквартальний бюлетень*, 2008. № 3. С. 17-20.
6. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. К. : МАУП, 2003. 360 с.

7. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів: наук.-навч.метод. посіб.: Для студ., магістрантів, асп. та спец. у галузі соціальної роботи, соціальної педагогіки; авт.-уклад. С. Я. Харченко [та ін.]; Луганський держ. педагогічний ун-т ім. Тараса Шевченка. Луганськ: Альмамагер, 2003. 198 с.

7.3. Web-ресурси

1. Офіційний сайт законодавство України. URL: [http:// zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)
2. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>
3. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>
4. Офіційний сайт Міністерства соціальної політики України. URL: <http://www.msp.gov.ua>
5. Офіційний сайт Державної служби зайнятості. URL: <https://www.dcz.gov.ua>
6. Європейський кодекс поведінки медіаторів. URL: <https://mediationeurasia.pro/mezhdunarodnye-dokumenty/evropejskij-kodeks-povedeniya-dljamediatorov>.
7. Кодекс етики медіатора. URL: <https://ukrmediation.com.ua/ua/protsentr/kodeks-etyky-mediatora>.
8. Український центр порозуміння. URL: <https://platfor.ma/>.