

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВСП «ЕКОНОМІКО-ПРАВНИЧИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

Олена ГРИБАНОВА

«18» вересня 2024

ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки фахових молодших бакалаврів

галузі знань: 23 соціальна робота

спеціальності: 023 соціальна робота

освітньо-професійної програми: соціальна адвокація

Укладач Ольга ШИРОБОКОВА

Обговорено та ухвалено
на засіданні циклової комісії соціальної
роботи, педагогіки та адвокції
Протокол № 1 від «28» серпня 2024

Голова ЦК Олена МАЛОВІЧКО
(підпис) (ім'я, прізвище)

Ухвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «18» вересня 2024
Заступник директора з НМР

Альона ХОДАКОВСЬКА
(підпис)

2024 рік

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів -3	Галузі знань 23 Соціальна робота	Нормативна
Загальна кількість годин - 90	Спеціальності: 231 Соціальна робота	Рік підготовки:
		3 -й
		Лекції
Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання: – год	Освітньо-кваліфікаційний рівень: фаховий молодший бакалавр	30 год.
		Практичні, семінарські
		30 год.
		Самостійна робота
		30 год.
		Вид контролю: залік

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Основи медіації в соціальній роботі» є ознайомлення здобувачів освіти з основними положеннями, знаннями та практиками медіаторних технологій, спрямованих на врегулювання конфліктів в соціальній роботі та соціальній адвокації, формування системного уявлення про етапи, методологічні засади та проблеми медіаторних технологій врегулювання конфліктів, відпрацювання практичних навичок розв'язання конфліктів за допомогою медіації.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Основи медіації в соціальній роботі» є: ознайомлення з класичними зразками, методологією та результатами медіаторних технологій врегулювання конфліктів; формування у здобувачів освіти системного уявлення щодо предметного поля та специфіки застосування порівняння в наукових дослідженнях; формування навичок та вмінь, необхідних для здійснення діяльності посередника, знань про структуру та особливості організації посередництва (медіації); формування умінь організації окремих етапів та цілісного процесу посередництва (медіації) для розв'язання сторонами конфліктів; відпрацювання навичок самостійного розв'язання завдань, які передбачають використання медіації в соціальній роботі та соціальній адвокації.

У разі успішного завершення курсу здобувач освіти набуває програмні компетентності (з ОПП):

ІК. Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів соціальної роботи, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 5. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 9. Здатність до налагодження міжособистісної взаємодії.

ЗК 10. Здатність до виявлення та вирішення проблем.

ЗК 11. Здатність діяти у відповідності з принципами академічної доброчесності

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності, які досягаються за допомогою вивчення дисципліни (з ОПП):

СК 7. Здатність визначати шляхи подолання соціальних проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення.

СК 8. Здатність надавати допомогу і підтримку спеціальним групам клієнтів.

СК 10. Здатність до соціальної взаємодії у професійній сфері.

СК 12. Здатність дотримуватися етики професійного спілкування і стандартів соціальної роботи.

Спеціальні компетентності, визначені ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ»:

СК 13. Здатність врегульовувати конфліктні ситуації шляхом надання комплексу соціально-психологічних послуг

Програмні результати навчання, які досягаються за допомогою вивчення дисципліни (з ОПП):

РН 4. Застосовувати інформаційні ресурси та методики оцінки поведінки чи діяльності індивідів і соціальних груп.

Результати навчання, визначені ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ»:

РН 15. Вміти визначати причини конфліктних ситуацій, знаходити можливості врегулювання конфліктних ситуацій шляхом надання комплексу соціально-психологічних послуг.

РН 16. Володіти мовленнєвими прийомами необхідними для створення конструктивного діалогу з клієнтами соціальних служб та різними соціальними групами.

РН 21. Визначати потенційні групи ризику споживачів соціальних послуг, які потребують адвокації соціального працівника у різних установах.

РН 24. Володіти навичками якісного академічного письма та дотримуватися принципів академічної доброчесності.

Міждисциплінарні зв'язки: курс «Основи медіації в соціальній роботі» базується на знаннях, отриманих під час вивчення таких дисциплін як «Основи філософських знань», «Основи інформаційних і комунікаційних технологій в соціальній роботі», «Соціальної психології» та є основою для проходження навчальної та виробничої практик.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Медіаторні технології та зміст конфлікту

Тема 1. Структура конфліктів та процес переговорів.

Склад конфліктів, специфіка об'єкта, предмета, суб'єктів, мотивів, сприйняття, конфліктних дій. Медіатор у полі. Специфіка медіації та медіаторних ситуацій. Глухі кути та медіації. Діапазон діяльності медіатора. Конструктивні та деструктивні функції конфлікту. Наслідки конфлікту.

Тема 2. Динаміка та драматургія переговорів.

Погляди на причини конфлікту, логіка людей та конфлікти, внутрішньо особистісні та зовнішні конфлікти. Причини конфліктів. Класифікації причин конфліктів. Процес розвитку конфлікту, Складові динаміки. Проблема ескалації конфлікту. Теорії Г. Кана та Ф.Глазла. Етапи ескалації конфлікту. Вплив на динаміку конфлікту.

Тема 3. Рівні та типології конфлікту.

Універсальне та особливе у конфліктах. Стадії ескалації та стратегії «перемога-перемога», «перемога-поразка», «поразка-поразка». Пороги конфліктів. Специфіка внутрішньо особистих, міжособистих, організаційних, референтних, локальних, цілісних та глобальних конфліктів. Внутрішньоособистісні конфлікти та характеристика внутрішньоособистісних конфліктів. Способи вирішення внутрішньоособистісних конфліктів. Міжособистісні конфлікти. Характеристика міжособистісних конфліктів. Попередження та вирішення міжособистісних конфліктів. Організаційний конфлікт. Соціальний конфлікт. Характеристика соціальних конфліктів. Врегулювання соціальних конфліктів. Змістовий модуль 2. Переговорні технології у медіації

Тема 4. Основні тактики та стратегії роботи в конфліктних комунікаціях.

Стратегії конфлікту Тактики конфлікту. Основні поняття Стратегія в конфлікті (виграти-програти, програти-програти, виграти-виграти). Тактика у конфлікті (втеча, силове придушення, пристосування компроміс, співробітництво)

Тема 5. Основи переговорів та їх конфігурації

Школи переговорів (гарвардська, німецько-австрійська, британсько-голандська, японська, кремлівська), формування української школи переговорів та специфіка підходів. Основні методи роботи з конфліктами. Погоджувальні процедури. Переговори. Посередництво. Форми участі посередника у вирішенні конфлікту. Самодопомога у конфлікті.

Тема 6. Технології переговорів

Співвідношення понять «технології переговорів», «типологія» та «класифікація». Недоліки дихотомії як способу класифікації, аналіз поширених дихотомій та класифікацій у медіаторних технологіях врегулювання конфліктів (як приклад: типології політичних режимів та соціальних акторів в міжнародних дослідженнях). Модель та моделювання. Класифікація моделей за різними ознаками: ідеальні та матеріальні, статичні та динамічні; розкриття передумов та кола проблем, які дозволяє розв'язати моделювання. Підготовка до переговорів. Ведення переговорів. Аналіз результатів переговорів.

Змістовий модуль 2. Медіаторні технології у конфлікті

Тема 7. Основи медіації.

Основи медіації. Загальні уявлення про медіації. Принципи медіації у конфліктах та переговорах. Ефективна медіація. Суб'єкти медіації. Критерії ефективності медіації. Основні поняття. Кількісні та якісні порівняльні дослідження у медіації

Тема 8. Роль медіатора у вирішенні конфлікту.

Медіатор як професіонал у вирішенні конфлікту. Особистісні якості медіатора. Вимоги до медіатора, співвідношення функцій посередника із функціями сторін в медіаторному процесі. Розподіл відповідальності за організацію процесу, його зміст та результат.

Тема 9. Технології медіації.

Основні етапи медіації. Процедура медіації. Підготовка до медіації. Презентація сторін та початок переговорів. Обмін думками. Окремі зустрічі. Визначення порядку денного. Укладання угоди. Технології інтервенції на кожному етапі.

Змістовий модуль 4. Відпрацювання практичних навичок ведення медіації в соціальній роботі

Тема 10. Нейтральність як основа медіації

Виконання вправ на формування нейтральності: до особистостей, як учасників конфлікту; до змін, які мають відбутися; до проблеми, яка визначається кимось і якимось; до проблеми і її симптомів. Прийоми, що використовуються для покращення засвоєння матеріалу: наведення прикладів та їх обговорення в групових дискусіях.

Тема 11. Психологічні проблеми медіаторної діяльності та їх подолання

Виконання вправ на визначення та подолання стану внутрішнього протиріччя: карусель замовлень; внутрішня конференція. Виконання вправ на розвиток когнітивної

складності: система особистісних конструктів; когнітивна простота — когнітивна складність.

Тема 12. Процес медіації.

Вправа «5 кроків» до розв'язання проблем. Вправа «Дистанція». Вправа «Невербальні аспекти спілкування». Мистецтво ставити запитання – основа медіації. Види запитань, що складають ґрунт медіації: закриті, відкриті, спрямовані на розвиток.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
лекції		сем./практ.	лаб.	інд.	с.р	
Змістовий модуль 1. Медіаторні технології та зміст конфлікту						
Структура конфліктів та процес переговорів	6	4	2			
Динаміка та драматургія переговорів	10	4	2			4
Рівні та типології конфлікту	4	2	2			
Основні тактики та стратегії роботи в конфліктних комунікаціях	8	2	2			4
Основи переговорів та їх конфігурації	4	2	2			
Технології переговорів	8	2	2			4
Змістовий модуль 2. Медіаторні технології у конфлікті						
Основи медіації	4	2	2			
Роль медіатора у вирішенні конфлікту	8	2	2			4
Технології медіації	8	2	2			4
Змістовий модуль 3. Відпрацювання практичних навичок ведення медіації в соціальній роботі						
Нейтральність як основа медіації	4	2	2			
Психологічні проблеми медіаторної діяльності та їх подолання	11	2	4			5
Процес медіації	11	2	4			5
Усього годин	90	30	30	—	—	30

5. Темі лекційних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Структура конфліктів та процес переговорів	4
2	Динаміка та драматургія переговорів	4
3	Рівні та типології конфлікту	2
4	Основні тактики та стратегії роботи в конфліктних комунікаціях	2
5	Основи переговорів та їх конфігурації	2
6	Технології переговорів	2
7	Структура конфліктів та процес переговорів	2
8	Основи медіації	2
9	Роль медіатора у вирішенні конфлікту	2
10	Технології медіації	2
11	Нейтральність як основа медіації	2
12	Психологічні проблеми медіаторної діяльності та їх подолання	2
13	Процес медіації	2
	Разом	30

Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Структура конфліктів та процес переговорів	2
2	Динаміка та драматургія переговорів	2
3	Рівні та типології конфлікту	2
4	Основні тактики та стратегії роботи в конфліктних комунікаціях	2
5	Основи переговорів та їх конфігурації	2
6	Технології переговорів	2
7	Структура конфліктів та процес переговорів	2
8	Основи медіації	2
9	Роль медіатора у вирішенні конфлікту	2
10	Технології медіації	2
11	Нейтральність як основа медіації	2
12	Психологічні проблеми медіаторної діяльності та їх подолання	4
13	Процес медіації	4
	Разом	30

Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість Годин
1	Глухі кути та медіації. Діапазон діяльності медіатора.	4
2	Конструктивні та деструктивні функції конфлікту. Наслідки конфлікту.	4
3	Етапи ескалації конфлікту. Вплив на динаміку конфлікту.	4
4	Соціальний конфлікт. Характеристика соціальних конфліктів. Врегулювання соціальних конфліктів.	4
5	Модель та моделювання. Класифікація моделей за різними ознаками: ідеальні та матеріальні, статичні та динамічні; розкриття передумов та кола проблем, які дозволяє розв'язати моделювання	4
6	Розподіл відповідальності за організацію процесу, його зміст та результат.	5
7	Ефективні стратегії ведення діалогу, дипломатії та медіації для збереження миру та довіри	5
	Разом	30

Індивідуальне дослідницьке завдання

Передбачається розробка студентом стратегії розв'язання конфлікту за допомогою медіації; кейс конфлікту обирається або формулюється студентом відповідно до його вподобань та за узгодженням з викладачем.

Виконання завдання є творчо-дослідницькою роботою, що містить аналіз конфлікту за усіма його структурними компонентами, обґрунтування технології медіації, яка має бути застосована.

Робота виконується самостійно і полягає в актуалізації набутих студентом знань з курсу, застосуванні вмінь та навичок працювати з науковою літературою, аналізувати та узагальнювати матеріал, робити і формулювати власні висновки та пропозиції.

20-18 – робота повністю розкриває тему, логічно структурована, оперування багатьма теоретичними поняттями, висока аргументованість відповіді, переконливе демонстрування власної авторської позиції, наведення прикладів з політичної практики;

17-14 – положення та висновки недостатньо аргументовані, але робота достатньо логічна

13-10 – недостатньо чітка структура, аргументація положень має незавершений характер, розмита конкретика

9-5 - відсутня чітка структура, описовий характер

4-1 – робота фрагментарна, відсутня логіка та структура.

7. Види контролю і система накопичення балів

Поточний контроль знань			Залік	Сума
Контрольний модуль 1	Контрольний модуль 2	Індивідуальне завдання		
Розділ 1	Розділ 2		20	10
30	30	20		

Контроль рівня знань студентів щодо засвоєння ними тем з дисципліни «Основи філософських знань» включає:

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретних завдань.

Оцінювання відповідей на семінарському занятті:

3 бали – студент викладає матеріал змістовно, виділяючи та підкреслюючи власну думку; підкріплює доповідь інформацією з декількох (3-5) джерел;

2 бали – в процесі відповіді коротко характеризується локальні аспекти означеної проблеми; аналіз інформації обмежується загальними прикладами та посиланнями на довідниковий матеріал; висновки мають прозорий та загальний зміст;

1 бал – доповідь носить фрагментарний характер; основні аспекти поєднуються з загальноосвітніми знаннями та торкаються поверхово всій тематики заняття; висновки не надаються.

0 балів – відсутність відповіді.

Рубіжний підсумковий контроль проводиться по завершенні вивчення змістового модуля у вигляді контрольної роботи або тестування.

Оцінювання контрольних робіт:

9 балів – робота містить чітку авторську позицію та логічну структуру, відповідає загальноприйнятим нормам та стандартам щодо написання письмових робіт такого рівня; в ній присутній вичерпний обсяг реферування інформації з означеного питання; інформація підкріплена прикладами та перспективним аналізом проблеми;

7-8 балів – чітко та логічно викладаються базові та фундаментальні положення проблеми; висновки складаються як форма узагальнення інформації; аналіз проблеми носить загальносистемний характер.

4-6 балів – інформація надається у стислій формі; джерела роботи носять виключно довідниковий та загальнонауковий характер; викладення матеріалу спирається на загальновідомі та застарілі матеріали; аналітика роботи фрагментарна;

1-3 бали - схематичний опис наведеного завдання; використовується обмежена кількість базових джерел; висновки не здійснюються;

0 балів – відсутність відповідей.

Підсумковий контроль проводиться по закінченні вивчення курсу з метою оцінювання результатів вивчення навчального курсу на завершальному етапі.

У педагогічному процесі застосовуються увесь сучасний методологічний інструментарій. Використовуються методи організації й здійснення навчально-

пізнавальної діяльності; методи стимулювання й мотивації навчальної діяльності; методи контролю й самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності. Зокрема, словесні й наочні методи навчання передбачають викладення та обговорення матеріалів за напрямком підготовки, організацію бесід та дискусій, а також фіксацію необхідної інформації доступними засобами.

В процесі роботи з інформацією використовується аналітичний, індуктивний та дедуктивний методи. На лекційних заняттях використовується пояснювально-ілюстративний, або інформаційно-рецептивний метод, який дозволяє забезпечити системний характер засвоєння знань.

Виходячи зі змісту навчальної та робочої програми, викладач розкриває основні питання теми, в кожному з яких виділено основні поняття, логічні зв'язки між ними. На лекціях з курсу «Основи філософських знань» доцільно також використовувати проблемний метод навчання, що забезпечує розкриття системи доказів, порівняння точок зору, різних підходів щодо вирішення тієї чи іншої філософської проблеми.

На семінарських заняттях використовується передусім проблемний метод, а також частково-пошуковий, оскільки саме під час обговорення на семінарах, розгляду різних варіантів вирішення тих чи інших питань можливе винайдення оптимальних моделей. Репродуктивний метод на семінарських заняттях застосовується щодо студентів з певним (низьким) рівнем підготовленості.

Для поглиблення знань і вмінь тих студентів, які виявляють високу активність у вивченні тем курсу, є можливість використання дослідницького методу, що досягається шляхом орієнтації їх на виконання складних завдань, що потребують більшої самостійності та наполегливості.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою
		Залік
A	90 – 100 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	
C	75 – 84 (добре)	
D	70 – 74 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)	
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	Незараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)	

8. Рекомендована література

9. Рекомендована література

Основна:

1. Богомаз К.Ю. Логіка у практиці конфліктів і суперечки: Посіб. для студ. ВНЗ. Дніпро: ДДТУ, 2015. 282 с.
2. Гіршик А.М. Конфлікти: структура, ескаляція, залагодження: Навч. посібник. К.: Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2014. 175 с.
3. Грабовська С. Равчина Т. Конфлікти без насильства. Львів : Видавничий центр ЛНУ

імені Івана Франка, 2021. 246 с.

4. Кармаза О.О., Федоренко Т.В., Ізуїта П.О. Науково-практичний коментар до Закону України «Про медіацію». Київ : Талком, 2023. 241 с.

5. Кеннеді Г. Домовлятися завжди. Як досягати максимуму в будь-яких переговорах/ Гевін Кеннеді; пер. з англ. Т. Микитюк. Харків: Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. 336 с.

6. Леко Б., Чуйко Г. Медіація: підручник. Чернівці: Книги –ХХІ, 2014. 520 с.

7. Лепський М.А. Соціологія медіації та миротворення : до питання про загальну теорію медіації : монографія. Запоріжжя: ЦНСД, 2023. 156 с.

8. Медіація у професійній діяльності юриста. Підручник/ колектив авторів; заг. ред Н. Крестовська, Л. Романадзе. Одеса: Екологія, 2019. 451с.

9. Рахліс В. Павленко О. Підручник професійного переговорника. Київ: Гельветика, 2021. 337 с.

10. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник /Є.Б.Тихомирова, С.Р.Постоловський. Рівне: Перспектива, 2017. 389с

Додаткова:

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ: Академвидав, 2014. 344 с.

2. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.

3. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник. Київ: МАУП, 2023. 360 с.

4. Примуш М.В. Конфліктологія: Навчальний посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2016. 288 с.

5. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посіб. – Київ: Центр учбової літератури, 2017. 384 с.

6. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навчальний посібник. Київ: Кондор, 2014. 172 с.

7. Щокін Г.В. Практична психологія менеджменту. Київ: Україна., 2006. 397 с.

Інформаційні ресурси:

1. Конфліктологія: навчальний посібник / Хапілова В.П. Запоріжжя: ЗНУ, 2010. 280 с.
URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2011/03/0010015.pdf>

2. Нагаєв В.М. Конфліктологія: Курс лекцій. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008959.pdf>

3. Орлянський В.С. Конфліктологія: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007 URL: <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=109>

4. Скібіцька Л.І. Конфліктологія: Навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2007. 384 с. URL: <http://www.culonline.com.ua/index.php?newsid=398>

5. Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Ubeyvolk/0008960.pdf>

6. Українська академія медіації <https://mediation.ua/>

7. Хапілова В.П. Конфліктологія: Методичні рекомендації до підготовки та проведення семінарських занять для магістрів факультету соціології та управління спеціальності «Соціальна робота». Методичні вказівки Запоріжжя: ЗНУ, 2007. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2008/12/konfliktologie.pdf>; <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2007/4kvartal/konfliktologija.pdf>

8. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: Навчальний посібник. Рекомендовано МОНМС України. – Київ Центр учбової літератури, 2012. URL: http://culonline.com.ua/Books/Konfliktologiya_Yahno2012.pdf#toolbar=0

9. The Program on Negotiation (PON) Harvard Law School, Harvard University. <https://www.pon.harvard.edu/teaching-materials-publications/>

10. Mediation in Germany <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=cce08f79-a8c8-43a3-9da0-f0dc861fc2bb>