

	<p align="center">Комунальний заклад «Міжгірський медичний фаховий коледж» Закарпатської обласної ради</p>
	<p>ПРЕЗЕНТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ</p>
	<p>Загальна інформація</p>
	<p>Основи конфліктології та медіація у соціальній сфері (вибіркова)</p>
	<p><i>Освітньо-кваліфікаційний рівень:</i> фаховий молодший бакалавр</p>
<p><i>Спеціальність:</i></p>	<p>П10 Соціальна робота та консультування</p>
<p><i>Освітньо-професійна програма:</i></p>	<p>Соціальна робота. Медико-соціальний захист.</p>
<p><i>Рік та семестр вивчення:</i></p>	<p>1 (2) рік, II (IV) семестр</p>
<p><i>Форма навчання:</i></p>	<p>очна</p>
<p><i>Обсяг:</i></p>	<p>3,0 кредити ЄКТС</p>
<p><i>Мова викладання:</i></p>	<p>українська</p>
<p><i>Форма підсумкового контролю</i></p>	<p><i>Диф.залік</i></p>
<p>Автор ВК</p>	<p>Михайлина Людмила Михайлівна, спеціаліст першої кваліфікаційної категорії.</p>
<p><i>Короткий опис</i></p>	
<p>Вимоги до початку вивчення</p>	<p>Загальні знання з анатомії людини, що є складовими розділами біології в межах шкільної програми.</p>
<p>Що буде вивчатися</p>	<p>Соціальна робота за своєю природою часто відбувається в епіцентрі суперечностей: між членами родини, між громадянином і державою, або всередині вразливих груп населення.</p> <p>1. Анатомія та динаміка конфлікту</p> <p>Перш ніж розв'язувати проблему, потрібно зрозуміти, як вона влаштована. Студенти вивчають:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Структуру конфлікту: сторони (опоненти), предмет (через що суперечка), об'єкт та образ конфліктної ситуації. ✓ Етапи розвитку: від виникнення інциденту до ескалації (піку напруги) та завершення. ✓ Типологію: сімейні, міжособистісні, міжгрупові та конфлікти «клієнт – соціальна служба». <p>2. Стратегії поведінки в конфлікті</p> <p>Вивчення класичної сітки Томаса-Кілманна, яка вчить</p>

обирати найкращий шлях залежно від ситуації:

- ✓ Суперництво: коли важливо відстояти інтереси клієнта (наприклад, у суді).
- ✓ Пристосування: коли збереження стосунків важливіше за предмет суперечки.
- ✓ Уникнення: коли ситуація занадто небезпечна або не варта зусиль.
- ✓ Компроміс: взаємні поступки.
- ✓ Співпраця: ідеальний варіант «Win-Win», де задоволені потреби обох сторін.

3. Медіація як особливий вид допомоги

Медіація – це добровільний процес, де соціальний працівник виступає нейтральною третьою стороною (медіатором), допомагаючи людям самим знайти рішення. Студенти вчать:

- ✓ Принципам медіації: добровільність, конфіденційність, нейтральність та рівноправність сторін.
- ✓ Етапам процедури: від відкриття зустрічі до підписання медіаційної угоди.
- ✓ Технікам медіатора: «вентиляція емоцій», перефразування, робота з прихованими інтересами (позиція vs потреба).

4. Специфіка конфліктів у соціальній сфері

Цей блок адаптує загальну теорію до реальної роботи:

- ✓ Сімейна медіація: при розлученнях, визначенні місця проживання дитини, конфліктах поколінь.
- ✓ Робота в громаді: вирішення суперечок між сусідами або групами мешканців (наприклад, щодо розміщення соціальних центрів).
- ✓ Шкільна медіація: вирішення конфліктів між учнями (булінг) або вчителями та батьками.

5. Психогігієна та профілактика конфліктів

- ✓ Техніки безконфліктного спілкування: використання «Я-повідомлень» замість звинувачень.
- ✓ Управління власним гнівом: як медіатору залишатися спокійним, коли сторони кричать.
- ✓ Попередження вигорання: як не «забирати» конфлікти клієнтів із собою додому.

Чому це цікаво/
треба вивчати

1. Ви стаєте «рентгеном» для людських стосунків

Цікаво розуміти, що насправді стоїть за криком чи образою. Конфліктологія вчить бачити «айсберг конфлікту»:

- ✓ На поверхні – позиція (те, що людина вимагає: «Я хочу, щоб він виїхав!»).
- ✓ Під водою – інтерес (те, чого вона насправді потребує: безпека, тиша, визнання). Коли ви навчитеся бачити цей «айсберг», людська поведінка стане для вас зрозумілою та прогнозованою книгою.

2. Опанування «магії» нейтральності

Для соціального працівника дуже важко не ставати на чийсь бік (наприклад, мами чи дитини). Медіація вчить унікальному стану нейтральності. Це справжній виклик – навчитися керувати процесом так, щоб люди самі знайшли рішення, а ви лише «підсвічували» їм шлях. Це дає неймовірне відчуття професійного драйву.

3. Вивчення «мови мирних переговорів»

Цікаво спостерігати, як зміна лише одного слова в реченні може загасити сварку. Ви вивчаєте:

- ✓ Як перетворити «Ти завжди запізнюєшся!» на конструктивне «Мені важливо, щоб ми починали вчасно».
- ✓ Як за допомогою техніки рефреймінгу перетворити взаємні образи на спільну задачу.

4. Реальні «кейси» замість сухої теорії

Конфліктологія в соціальній сфері – це завжди живі історії:

- ✓ Як помирити підлітка з батьками?
- ✓ Як розв'язати суперечку між сусідами в гуртожитку для ВПО?
- ✓ Як допомогти розлученому подружжю домовитися про виховання дитини без криків? Розв'язання таких «головоломок» приносить величезне інтелектуальне задоволення.

5. Потужний інструмент для особистого життя

Це дисципліна, яка «окуповується» миттєво. Ви станете людиною, з якою важко посваритися, бо ви знаєте, як

	<p>працює гнів і як його нейтралізувати. Це значно покращує стосунки з друзями, партнерами та колегами. Ви перестаете боятися конфліктів і починаєте сприймати їх як можливість для розвитку.</p>
<p>Як можна користуватися набутими знаннями й уміннями</p>	<p>1. Аналітичні компетентності</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Здатність до діагностики конфлікту: вміння розрізняти причини (чому виник?), предмет (через що?) та об'єкти конфлікту. ✓ Прогнозування ескалації: здатність бачити ознаки того, що напруження зростає, і вчасно втрутитися, поки ситуація не стала некерованою. ✓ Аналіз власної поведінки: розуміння свого домінуючого стилю поведінки в конфлікті (за сіткою Томаса-Кілманна: конкуренція, пристосування, компроміс, уникання чи співпраця). <p>2. Комунікативні компетентності</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Володіння техніками «активного слухання»: вміння чути не лише слова, а й емоції та приховані потреби співрозмовника. ✓ Навичка «Я-повідомлення»: здатність висловлювати своє незадоволення чи позицію без звинувачень та агресії на адресу іншої сторони. ✓ Управління емоційним станом: навички саморегуляції для збереження спокою під час спілкування з «важкими» клієнтами або колегами. <p>3. Медіаційні компетентності (Навички посередництва)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Розуміння принципів медіації: нейтральність, добровільність, конфіденційність та рівноправність сторін. ✓ Здатність бути нейтральною стороною: вміння допомагати двом колегам або пацієнтам знайти рішення, не приймаючи чийсь бік. ✓ Фасилітація діалогу: навичка структурувати переговори так, щоб сторони перейшли від взаємних образ до пошуку спільних інтересів. <p>4. Соціально-психологічні компетентності</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Стресостійкість та запобігання вигоранню: розуміння того, як конструктивно виходити з конфліктних ситуацій, не накопичуючи психологічну втому.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">✓ Толерантність та емпатія: здатність приймати відмінності в поглядах, культурних чи релігійних особливостях відвідувачів аптеки або пацієнтів лікарні.✓ Командна взаємодія: вміння створювати сприятливий мікроклімат у колективі та перетворювати деструктивні конфлікти на конструктивні дискусії. |
|--|--|