



Міністерство освіти і науки України
Український державний університет імені Михайла Драгоманова
Факультет соціології та соціальної політики



РОБОЧА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ (СИЛАБУС)
«КЕЙС МЕНЕДЖМЕНТ ТА МЕДІАЦІЯ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ»

Галузь знань
23 «Соціальна робота»
Спеціальність
231 «Соціальна робота»
Освітній рівень
перший (бакалавр)

Назва кафедри та викладач / викладачі		Кафедра соціальної освіти та соціальної роботи Викладач: Бибик Дар'я Дмитрівна Інформація про викладача на сайті факультету: https://fssp.udu.edu.ua/images/vainolaakred/portfolio/bybyk.pdf E-mail: d.d.bybyk@udu.edu.ua	
I. Основна мета/цілі навчання		Формування у здобувачів вищої освіти сучасних знань, умінь і навичок щодо ведення кейсів та застосування медіації як ефективного інструменту врегулювання конфліктів у соціальній роботі, що сприятиме якісному наданню соціальних послуг та забезпеченню стабільних змін у житті клієнтів.	
II. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі		Навчальна дисципліна вибіркова Цикл вибірових дисциплін Шифр у навчальному плані: ВВ 2.11	
III. Обсяг навчальної дисципліни		Денна форма	Заочна форма
		Кількість кредитів	6
		Загальна кількість годин	180

	Лекційні заняття	30	12
	Семінарські заняття	36	12
	Практичні заняття		
	Самостійна робота	114	156
IV. Короткий зміст навчальної дисципліни	Лекційні заняття (30/12)		
	Змістовний модуль 1.Метод кейс-менеджменту в соціальній роботі: основні поняття та підходи Тема 1. Основні поняття та сутність кейс-менеджменту у соціальній роботі (2/1) Тема 2. Підходи та моделі кейс-менеджменту у соціальній сфері(4/1) Змістовний модуль2.Нормативно-правові засади кейс-менеджменту та медіації у соціальній роботі Тема 3. Нормативно-правові основи соціальної роботи з сім'ями та особами, які опинилися у складних життєвих обставинах(2/1) Тема 4. Законодавче регулювання медіації у соціальній сфері(2/1) Змістовний модуль 3. Документування та облік у кейс-менеджменті Тема 5. Форми обліку соціальної роботи з сім'ями та особами у складних життєвих обставинах(2/1) Тема 6. Документування оцінки потреб клієнтів у соціальних послугах(2/1) Змістовний модуль 4.Етапи та принципи кейс-менеджменту: взаємодія з клієнтом Тема 7. Засади ефективної міжособистісної взаємодії у процесі кейс-менеджменту(2/1) Тема 8. Організація першого візиту: налагодження комунікації та партнерських відносин(4/1) Змістовний модуль 5.Методи кейс-менеджменту та медіації у роботі з вразливими групами Тема 9. Методи та техніки соціальної роботи у кейс-менеджменті(4/1) Тема 10. Медіація як інструмент вирішення конфліктів у соціальній роботі(2/1) Змістовний модуль 6.Соціальні послуги та їх інтеграція у процес кейс-менеджменту Тема 11. Класифікація та види соціальних послуг для різних категорій населення(2/1) Тема 12. Кейс-менеджмент як комплексний підхід до надання соціальних послуг та медіації (2/1)		
	Семінарські заняття (36/12)		
	Змістовний модуль 1.Метод кейс-менеджменту в соціальній роботі: основні поняття та підходи Тема 1. Основи кейс-менеджменту: етапи та принципи(2/1) Тема 2. Оцінка потреб клієнта у кейс-менеджменті(2/1) Змістовний модуль2.Нормативно-правові засади кейс-менеджменту та медіації у соціальній роботі Тема 3. Розробка індивідуального плану підтримки клієнта(2/1) Тема 4. Міждисциплінарний підхід у кейс-менеджменті(2/0) Змістовний модуль 3. Документування та облік у кейс-менеджменті Тема 5. Роль соціального працівника як координатора соціальних послуг(2/1)		

	Тема 6. Документування кейс-менеджменту(2/1) Змістовний модуль 4.Етапи та принципи кейс-менеджменту: взаємодія з клієнтом Тема 7. Соціальний супровід та програми підтримки вразливих груп(2/0) Тема 8. Запобігання професійному вигоранню у кейс-менеджменті(2/1) Тема 9. Оцінка ефективності кейс-менеджменту(2/0) Змістовний модуль 5.Методи кейс-менеджменту та медіації у роботі з вразливими групами Тема 10. Основи медіації: принципи та етапи вирішення конфліктів(2/1) Тема 11. Роль медіатора у соціальній роботі(2/0) Тема 12. Методи комунікації в медіації(2/1) Тема 13. Медіація у сімейних конфліктах(2/1) Тема 14. Медіація у громадах(2/1) Змістовний модуль 6.Соціальні послуги та їх інтеграція у процес кейс-менеджменту Тема 15. Медіація у випадках булінгу(2/1) Тема 16. Трансформація конфлікту через діалог(2/1) Тема 17. Етика та правові аспекти медіації(2/0) Тема 18. Стресостійкість та управління емоціями у медіації(2/0) Самостійна робота здобувача вищої освіти (114/156) Змістовний модуль 1.Метод кейс-менеджменту в соціальній роботі: основні поняття та підходи Тема 1. Основні поняття та сутність кейс-менеджменту у соціальній роботі(9/13) Тема 2. Підходи та моделі кейс-менеджменту у соціальній сфері(9/13) Змістовний модуль2.Нормативно-правові засади кейс-менеджменту та медіації у соціальній роботі Тема 3. Нормативно-правові основи соціальної роботи з сім'ями та особами, які опинилися у складних життєвих обставинах(9/13) Тема 4. Законодавче регулювання медіації у соціальній сфері(9/13) Змістовний модуль 3. Документування та облік у кейс-менеджменті Тема 5. Форми обліку соціальної роботи з сім'ями та особами у складних життєвих обставинах(9/13) Тема 6. Документування оцінки потреб клієнтів у соціальних послугах(9/13) Змістовний модуль 4.Етапи та принципи кейс-менеджменту: взаємодія з клієнтом Тема 7. Засади ефективної міжособистісної взаємодії у процесі кейс-менеджменту(10/13) Тема 8. Організація першого візиту: налагодження комунікації та партнерських відносин(10/13) Змістовний модуль 5.Методи кейс-менеджменту та медіації у роботі з вразливими групами Тема 9. Методи та техніки соціальної роботи у кейс-менеджменті(10/13) Тема 10. Медіація як інструмент вирішення конфліктів у соціальній роботі(10/13)
--	--

	Змістовний модуль 6.Соціальні послуги та їх інтеграція у процес кейс-менеджменту Тема 11. Класифікація та види соціальних послуг для різних категорій населення(10/13) Тема 12. Кейс-менеджмент як комплексний підхід до надання соціальних послуг та медіації(10/13) Детальні теми лекційних, практичних/семінарських занять, питання до заліку/іспиту, теми і завдання для самостійної роботи та інше містяться на курсі у Moodle: https://moodle.udu.edu.ua/my/																																																																
V. Результати навчання	ПРН 12. Визначати зміст співпраці з організаціями-партнерами з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності. ПРН 16. Застосовувати методи менеджменту для організації власної професійної діяльності та управління діяльністю соціальних робітників і волонтерів, іншого персоналу.																																																																
VI. Порядок та критерії оцінювання	Форми і методи поточного контролю Форма контролю – Залік Поточний контроль																																																																
	Рейтинговий бал з видів навчальної діяльності																																																																
		Се м	С е м	Се м	Се м	Се м	Се м	Се м	Се м	Се м	Се м	Сем	Сем	Сем	Сем	Сем	Сем	Се м	Се м	СР	МК	Всьо го																																											
	Д. ф.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	20	100																																											
	З. ф.	2	2	2		2	2		2		2		2	2	2	2	2			46	30	100																																											
Позначення: Д.ф. – денна форма; З.ф. -заочна форма;Сем- семінарські заняття; Пр. – практичні заняття; МК – модульний контроль.																																																																	
<table><tr><td>Поточний контроль</td><td colspan="21">опитування (усні й письмові), доповіді, реферати, творчі роботи (презентації, командні проекти, написання прес-релізів, есе), оформлення документів, тренувальні онлайн-тести, тестові модульні контрольні роботи.</td></tr><tr><td>Підсумковий контроль</td><td colspan="21">Залік</td></tr></table>																						Поточний контроль	опитування (усні й письмові), доповіді, реферати, творчі роботи (презентації, командні проекти, написання прес-релізів, есе), оформлення документів, тренувальні онлайн-тести, тестові модульні контрольні роботи.																					Підсумковий контроль	Залік																				
Поточний контроль	опитування (усні й письмові), доповіді, реферати, творчі роботи (презентації, командні проекти, написання прес-релізів, есе), оформлення документів, тренувальні онлайн-тести, тестові модульні контрольні роботи.																																																																
Підсумковий контроль	Залік																																																																
Важливі зауваги щодо оцінювання! Навчальна дисципліна завершується заліком. Максимальна кількість балів за залік –100 балів.																																																																	
Критерії оцінювання																																																																	
Під час усних відповідей: • повнота розкриття питання; • логіка викладення, культура мовлення; • впевненість та аргументованість; • використання основної та додаткової літератури (підручників, навчальних посібників, журналів, інших періодичних видань тощо); • аналітичні міркування, вміння робити порівняння, аналіз, висновки.																																																																	
Під час виконання письмових завдань:																																																																	

	• повнота розкриття питання; • цілісність, систематичність, логічна послідовність, вміння формулювати обґрунтовані висновки; • акуратність оформлення письмової роботи; • підготовка матеріалу за допомогою комп'ютерної техніки (комп'ютерних технологій), різних технічних засобів та програм. Рівень відповідності критеріям Творчий рівень (90 – 100 балів). Відповідь здобувачів містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірне розуміння змісту основних теоретичних положень; вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; демонструє знання різних наукових концепцій та підходів щодо певної науково-теоретичної чи науково-практичної проблеми, пов'язаної з поставленим питанням; здатність робити власні висновки в разі неоднозначності, спірного чи проблемного характеру поставленого питання чи проблеми. Високий рівень (80 – 89 балів). Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь містить наступні недоліки: - недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; - недостатньо детально розкритий предмет запитання, а основні поняття носять тезисний характер; відповідь на ситуаційне завдання є недостатньо аргументованою; Достатній рівень (70 – 79 балів). Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив незначні помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: відтворює основні поняття поверхово, не виокремлює взаємозв'язки; окремі формулювання є нечіткими; міститься інформація, котра не відноситься до змісту екзаменаційного питання. Задовільний рівень (65 – 69 балів). Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, а саме: зміст відповіді свідчить про прогалини у знаннях з відповідного питання або ж про невірне розуміння окремих аспектів поставленого питання; відповідь викладена недостатньо аргументовано та/або з порушенням правил логіки при поданні матеріалу. Низький рівень (60 – 64 балів). Здобувач засвоїв теми з навчальної дисципліни, але дуже поверхово, володіє навчальним матеріалом на елементарному рівні і фрагментарно, не може самостійно викласти зміст більшості питань курсу. Незадовільний рівень: 35 – 59 балів з можливістю повторного складання. Здобувач частково виконав програму, не засвоїв більшості тем програми курсу, володіє елементарними знаннями з навчальної дисципліни, не вміє логічно, послідовно, грамотно висловлювати думку; 0 – 34 балів з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни. Здобувач не виконав більшості завдань програми, не володіє навчальним матеріалом.
VII. Політика курсу	Ґрунтується на засадах академічної доброчесності та визначається системою вимог, які ставляться до здобувачів вищої освіти в УДУ імені Михайла Драгоманова. Дні й години для консультацій: консультації проводяться за графіком кафедри. Обсяги, терміни і порядок відпрацювань: відпрацювати пропуски здобувач може в години консультацій; доскласти/перескласти завдання може протягом семестру; за доскладання й перескладання робіт Особливості оцінювання. Максимальні бали за виконання робіт здобувачами: 1) реферативні повідомлення, доповіді на семінарських заняття – 4 балів; 2) творчі практичні роботи, презентації – 5 балів;

	3) тестові модульні контрольні роботи – 5 балів.
VIII. Основні інформаційні ресурси	Основні інформаційні джерела: 1. Кейс-менеджмент у соціальній роботі. методичні аспекти та рекомендації. 2024 https://drive.google.com/file/d/1C2ZXP7MH_5zGO3DNLdPtkMdAIMC1r6-0/view Берданова О. В., Вакуленко В. М., Валентюк І. В., Ткачук А. Ф. Стратегічне планування розвитку об'єднаної територіальної громади: навч. посіб. / [О. В. Берданова, В. М. Вакуленко, І. В. Валентюк, А. Ф. Ткачук] – Київ, 2017. 121 с. 2. Соціальне планування та розвиток послуг : посіб. Ч. 1. / Дашаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Київ, 2021. 76 с. https://www.msp.gov.ua/files/sp/posibnyk_1_planuvannia.pdf Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н.Є. – К., 2015. — 62 с. 3. Орієнтація на клієнта: практичний poradnik для юриста системи надання БПД. Посібник. /Автори Арцимович А.О., Бреус С.М., Гошовський В.Ю., Ібрагімова І.М., Кулішова Т.В., Марчук М.Є., Марчук Н.І., Мередова А.Х., Сінчук О.А./ Ред – Гриб О.К., Тертичка О.В. – К.: Проект «Доступна та якісна правова допомога в Україні», 2019. Режим доступу: https://qala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik/
	Обговорено та затверджено на засіданні кафедри соціальної освіти та соціальної роботи протокол №8 від 29 січня 2025 року