

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



Декан гуманітарно-педагогічного факультету
 НЕЛЯ ПОДЛЕВСЬКА
 Ім'я, ПРІЗВИЩЕ
 04 вересня 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ Основи професійної етики та спілкування у соціальній роботі Назва дисципліни

Галузь знань – І Охорона здоров'я та соціальне забезпечення
Спеціальність – І 10 Соціальна робота та консультування
Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський)
Освітньо-професійна програма – Соціальна робота. Психосоціальна підтримка та консультування
Обсяг дисципліни – 5 кредитів ЄКТС
Шифр дисципліни – ОЗП.09
Мова навчання – українська
Статус дисципліни: обов'язкова (загальної підготовки)
Факультет – Гуманітарно-педагогічний
Кафедра – Соціальної роботи і соціальної педагогіки

Форма здобуття освіти	Курс	Семестр	Загальний обсяг		Кількість годин						Курсовий проєкт	Курсова робота	Форма семестрового контролю	
					Аудиторні заняття					Самостійна робота, у т.ч. ІРС			Залік	Іспит
			Кредити ЄКТС	Години	Разом	Лекції	Лабораторні роботи	Практичні заняття	Семінарські заняття					
Д	1	2	5	150	50	32		18		100				+
З	1	2	5	150	14	8		6		136				+

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми «Соціальна робота. Психосоціальна підтримка та консультування» за спеціальністю І 10 Соціальна робота та консультування

Робоча програма складена Олена ВАСИЛЕНКО
 Підпис автора Науковий ступінь, учене звання, Ім'я, ПРІЗВИЩЕ автора

Схвалена на засіданні кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки

Протокол від 29 серпня 2025 № 1 Зав. кафедри Олена ВАСИЛЕНКО
 Підпис Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Робоча програма розглянута та схвалена вченою радою гуманітарно-педагогічного факультету

Голова вченої ради факультету Неля ПОДЛЕВСЬКА
 Підпис Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Хмельницький 2025

2 ЛИСТ ПОГОДЖЕННЯ

Посада	Назва факультету	Підпис	Ініціали, прізвище
Гарант освітньо- професійної програми, канд. пед. наук, доц.	Гуманітарно- педагогічний факультет		Олена ВАСИЛЕНКО

3 ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Основи професійної етики та спілкування у соціальній роботі» є складовою обов'язкової частини дисциплін загальної підготовки фахівців першого (бакалаврського) освітнього рівня за спеціальністю І 10 Соціальна робота та консультування за освітньо-професійною програмою «Соціальна робота. Психосоціальна підтримка та консультування».

Пререквізити – ОЗП.03 Вступ до фаху, ОЗП.08 Філософія (в тому числі логіка, етика, естетика).

Постреквізити – ОЗП.01 Українська мова (за професійним спрямуванням), ОФП.02 Ведення професійних документів, ОФП.06 Соціальна конфліктологія, медіація та міжкультурна комунікація, ОФП.13 Основи індивідуального та групового консультування в соціальній роботі, ОФП.23 Кейс-менеджмент у соціальній роботі з вразливими групами населення, ОФП.24 Навчальна (ознайомча) практика, ОФП.26 Фахова практика, ОФП.27 Переддипломна практика, ОФП.28 Кваліфікаційна робота.

Відповідно до освітньої програми дисципліна має забезпечити:

– **компетентності**: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів соціальної роботи і характеризується комплексністю та невизначеністю умов (ІК); Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу (ЗК 03); Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово (ЗК 07); Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями (ЗК 09); Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (ЗК 10); Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми (ЗК 11); Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети (ЗК 13); Здатність діяти соціально відповідально та свідомо (ЗК 15); Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності (ЗК 16); Здатність до надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових відмінностей, гендерних, етнічних та інших особливостей, в тому числі на етапі раннього втручання (ФК 11); Здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад (ФК 15); Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів соціальної роботи (ФК 16); Здатність до генерування нових ідей та креативності у професійній сфері (ФК 18); Здатність здійснювати комплексну психосоціальну підтримку, соціальне консультування та кризове втручання через застосування сучасних методів індивідуального та групового консультування, соціальної реабілітації, соціального супроводу й супервізії для ефективної роботи з різними категоріями клієнтів та вразливими групами населення з урахуванням національних і міжнародних стандартів соціальної роботи й сучасних соціальних викликів (УК 01); Здатність надавати дистанційну психосоціальну підтримку та консультативну допомогу з використанням інноваційних методів онлайн-консультування й кейс-менеджменту для забезпечення доступності соціальних послуг у кризових умовах (УК 02);

– **програмні результати навчання**: Формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу соціальної проблеми (ПРН 04); Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів (ПРН 17); Виявляти етичні дилеми та суперечності у професійній діяльності та застосовувати засоби супервізії для їх розв'язання, в тому числі на етапі раннього втручання (ПРН 20); Демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень (ПРН 21); Надавати комплексну психосоціальну підтримку, соціальне консультування та кризове втручання через застосування сучасних методів індивідуального та групового консультування, соціальної реабілітації, соціального супроводу й супервізії, адаптуючи їх до потреб різних категорій клієнтів та вразливих груп населення, з урахуванням сучасних національних та міжнародних стандартів соціальної роботи й соціальних викликів (ПРН 24); Організовувати та здійснювати дистанційну психосоціальну підтримку та консультативну допомогу з використанням інноваційних методів онлайн-консультування й кейс-менеджменту для забезпечення доступності соціальних послуг у кризових умовах (ПРН 25); Асоціювати себе як члена громадянського суспільства, наукової спільноти, визнавати верховенство права, зокрема у професійній діяльності, розуміти і вміти

користуватися власними правами і свободами, виявляти повагу до прав і свобод інших осіб, членів колективу (ПРН 26).

Мета дисципліни. Формування знань здобувачів про професійну етику соціального працівника, основні принципи, техніки та психологічні способи впливу в процесі професійного спілкування з клієнтами.

Предмет дисципліни. Теоретичні і практичні засади організації професійного спілкування соціального працівника з клієнтами.

Завдання дисципліни. Формувати знання здобувачів з теоретичних основ професійної етики та спілкування соціального працівника з клієнтами, оволодіти навичками ділового спілкування та врегулювання конфліктних ситуацій, застосовувати механізми психологічного впливу при професійному спілкуванні з клієнтами.

Результати навчання. Після вивчення дисципліни здобувач має: *розуміти* структуру і особливості ділового спілкування соціального працівника; *володіти* основними психологічними компонентами взаємодії з клієнтами; *застосовувати* навички професійного слухання, ділового спілкування та врегулювання конфліктних ситуацій; *використовувати* механізми психологічного впливу при професійному спілкуванні з клієнтами.

4 Структура залікових кредитів дисципліни

Назва розділу (теми)	Кількість годин, відведених на:					
	Денна форма			Заочна форма		
	Лекції	Прак-тичні заняття	СРС	Лекції	Прак-тичні заняття	СРС
Тема 1. Етика соціальної роботи як складової підготовки соціального працівника	2	2	6	2	2	8
Тема 2. Етичні принципи в соціальній роботі	2		6			8
Тема 3. Морально-етична культура соціального працівника	2	2	6			8
Тема 4. Проблеми деонтології у діяльності соціального працівника	2		6			8
Тема 5. Спілкування як соціальний феномен	2	2	6	2	2	8
Тема 6. Структура та функції спілкування	2		6			8
Тема 7. Взаємодія у процесі професійного спілкування в соціальній роботі	2	2	6			8
Тема 8. Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника	2	2	6	2	2	8
Тема 9. Особливості ділового спілкування соціального працівника	2		6			8
Тема 10. Особливості невербального спілкування соціального працівника	2	2	6			8
Тема 11. Вербальне спілкування соціального працівника	2		6			8
Тема 12. Особливості поведінки і спілкування у конфліктній ситуації	2	2	6			8
Тема 13. Порушення, бар'єри і труднощі спілкування	2	2	6	2		8
Тема 14. Активне слухання як необхідний елемент спілкування соціального працівника	2		6			8
Тема 15. Консультування в соціальній сфері як важливий елемент роботи з різними категоріями клієнтів	2	2	8			12
Тема 16. Телефонне консультування як специфічна форма надання психосоціальної підтримки	2		8			12
Разом:	32	18	100	8	6	136

5 Програма навчальної дисципліни

5.1 Зміст лекційного курсу

Номер лекції	Перелік тем лекцій, їх анотації	Кількість годин
1	Тема 1. Етика соціальної роботи як складової підготовки соціального працівника. Значення етики для соціальної роботи. Етика як наука про мораль. Професійна етика та її особливості. Етика соціального працівника. Причини етичної регламентації соціальної роботи. Категорії етики соціального працівника. Функції етики соціальної роботи та їх характеристика. Літ.: [1, 7, с. 8-44, 12]	2
2	Тема 2. Етичні принципи в соціальній роботі. Взаємозв'язок принципів соціальної роботи та принципів етики соціальної роботи. Фахові цінності і принципи в соціальній роботі. Літ.: [1, 7, с. 61-75, 12]	2
3	Тема 3. Морально-етична культура соціального працівника. Моральна норма як складова моралі і нормативна регуляція соціальної роботи. Моральна свідомість соціального працівника. Критерії моральності у соціальній роботі. Моральні якості особистості соціального працівника. Літ.: [1, 7, с. 26-38]	2
4	Тема 4. Проблеми деонтології у діяльності соціального працівника. Деонтологія соціальної роботи. Принципи деонтології соціальної роботи. Професійний обов'язок та професійна повинність (зобов'язання). Відповідальність соціального працівника та її типологія. Літ.: [7, с. 45-57, 9, с. 36-41]	2
5	Тема 5. Спілкування як соціальний феномен. Поняття про спілкування. Культура і спілкування. Спілкування як комунікація. Техніка спілкування. Моделі та стилі спілкування. Спілкування і діяльність. Етичний бік спілкування. Літ.: [4, с. 8-11, 7, с. 152-172]	2
6	Тема 6. Структура та функції спілкування. Класифікація функцій спілкування. Характеристика сторін спілкування. Етичні установки. Літ.: [4, с. 11-18]	2
7	Тема 7. Взаємодія у процесі професійного спілкування в соціальній роботі. Інтерактивний бік спілкування. Теорії міжособистісної взаємодії. Обговорення проблеми. Розв'язання проблеми. Завершення контакту (вихід із нього). Міжособистісне розуміння. Механізми психологічного впливу у спілкуванні. Літ.: [4, с. 41-52, 10, 13]	2
8	Тема 8. Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. Особливості статусу клієнта соціальної роботи. Орієнтація на потреби клієнтів. Особливості комунікативної професійної компетентності соціального працівника. Літ.: [7, с. 152-172, 15, с. 553-557]	2

9	Тема 9. Особливості ділового спілкування соціального працівника. Специфіка, структура і функції ділового спілкування. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування. Переговори як різновид ділового спілкування. Літ.: [2, 4, с. 69-82, 6, 14]	2
10	Тема 10. Особливості невербального спілкування соціального працівника. Загальні відомості про невербальне спілкування. Особистісний простір. Сигнали очей. Постава і поза. Значення деяких жестів. Метамова, або як читати між рядками. Літ.: [4, с. 24-32, 15, с. 553-557]	2
11	Тема 11. Вербальне спілкування соціального працівника. Поняття та основні ознаки вербального спілкування. Компоненти вербального спілкування. Літ.: [4, с. 18-21, 15, с. 553-557]	2
12	Тема 12. Особливості поведінки і спілкування у конфліктній ситуації. Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування. Технології виходу з конфлікту. Літ.: [3, 4, с. 82-93, 7, с. 173-190, 16]	2
13	Тема 13. Порушення, бар'єри і труднощі спілкування. Порушення спілкування і комунікативні бар'єри. Акцентуації характеру і дефекти спілкування. Деструктивне спілкування. Літ.: [4, с. 55-69, 7, с. 168-172]	2
14	Тема 14. Активне слухання як необхідний елемент спілкування соціального працівника. Нерефлексивне слухання. Рефлексивне слухання. Як навчитися правильно слухати. Літ.: [4, с. 21-24, 7, с. 38-44]	2
15	Тема 15. Консультування в соціальній сфері як важливий елемент роботи з різними категоріями клієнтів. Спілкування в процесі консультування. Інтимно-особистісне спілкування в діяльності соціального працівника. Моделі і завдання консультування у соціальній роботі. Цілі, завдання та умови проведення консультування в соціальній роботі. Етапи консультативної бесіди. Основні правила і принципи проведення консультативної бесіди соціального працівника з клієнтом. Літ.: [7, с. 113-118, 8, 11]	2
16	Тема 16. Телефонне консультування як специфічна форма надання психосоціальної підтримки. Суть соціально-психологічного телефонного діалогу. Етика телефонного консультування. Синдром «вигорання» в діяльності консультантів «Телефону Довіри». Психологічні особливості різних категорій клієнтів і класифікація звернень. Літ.: [7, с. 156-168]	2
Разом:		32

Перелік оглядових лекцій для студентів заочної форми здобуття освіти

Номер лекції	Тема лекції	Кількість годин
--------------	-------------	-----------------

1	Етика соціальної роботи як складової підготовки соціального працівника. Етичні принципи в соціальній роботі. Морально-етична культура соціального працівника. Проблеми деонтології у діяльності соціального працівника. Літ.: [1, 7, 9, 12]	2
2	Спілкування як соціальний феномен. Структура та функції спілкування. Взаємодія у процесі професійного спілкування в соціальній роботі. Літ.: [4, 7, 10, 13]	2
3	Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. Особливості ділового спілкування соціального працівника. Особливості невербального спілкування соціального працівника. Вербальне спілкування соціального працівника. Особливості поведінки і спілкування у конфліктній ситуації. Літ.: [2, 4, 6, 7, 14, 15]	2
4	Порушення, бар'єри і труднощі спілкування. Активне слухання як необхідний елемент спілкування соціального працівника. Літ.: [4, 7]	2
Разом:		8

5.2 Зміст практичних занять

Перелік практичних занять для студентів денної форми здобуття освіти

№ практикт. заняття	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Етика соціальної роботи як складової підготовки соціального працівника. Етичні принципи в соціальній роботі. Літ.: [1, 7, 12]	2
2	Морально-етична культура соціального працівника. Проблеми деонтології у діяльності соціального працівника. Літ.: [1, 7, 9, 12]	2
3	Спілкування як соціальний феномен. Структура та функції спілкування. Літ.: [4, 7]	2
4	Взаємодія у процесі професійного спілкування в соціальній роботі. Літ.: [4, с. 41-52, 10, 13]	2
5	Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. Особливості ділового спілкування соціального працівника. Літ.: [2, 4, 6, 7, 14]	2
6	Особливості невербального спілкування соціального працівника. Вербальне спілкування соціального працівника. Літ.: [4, 15]	2
7	Особливості поведінки і спілкування у конфліктній ситуації. Літ.: [3, 4, с. 82-93, 7, с. 173-190, 16]	2
8	Порушення, бар'єри і труднощі спілкування. Активне слухання як необхідний елемент спілкування соціального працівника. Літ.: [4, 7]	2
9	Консультування в соціальній сфері як важливий елемент роботи з різними категоріями клієнтів. Телефонне консультування як специфічна форма надання психосоціальної підтримки. Літ.: [7, 8, 11]	2
Разом:		18

Перелік практичних занять для студентів заочної форми навчання

№ з/п	Тема практичного заняття	Кількість годин
1	Етика соціальної роботи як складової підготовки соціального працівника. Етичні принципи в соціальній роботі. Морально-етична культура соціального працівника. Проблеми деонтології у діяльності соціального працівника. Літ.: [1, 7, 9, 12]	2
2	Спілкування як соціальний феномен. Структура та функції спілкування. Взаємодія у процесі професійного спілкування в соціальній роботі. Літ.: [4, 7, 10, 13]	2
3	Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника. Особливості ділового спілкування соціального працівника. Особливості невербального спілкування соціального працівника. Вербальне спілкування соціального працівника. Особливості поведінки і спілкування у конфліктній ситуації. Літ.: [2, 4, 6, 7, 14, 15]	2
Разом:		6

5.3 Зміст самостійної (у т.ч. індивідуальної) роботи

Самостійна робота студентів усіх форм здобуття освіти полягає у систематичному опрацюванні програмного матеріалу з відповідних джерел інформації, підготовці до практичних занять, виконанні індивідуальних завдань (написання реферату), тестування з теоретичного матеріалу тощо. Студенти заочної форми здобуття освіти виконують ще й контрольну роботу. Вимоги до її виконання та варіанти визначаються методичними рекомендаціями до виконання контрольних робіт, які кожний здобувач вищої освіти отримує у викладача у період настановної сесії. Крім цього до послуг студентів сторінка навчальної дисципліни у Модульному середовищі для навчання, де розміщені Робоча програма дисципліни та необхідні документи з її навчально-методичного забезпечення.

Зміст самостійної роботи студентів денної форми здобуття освіти

Номер тижня	Вид самостійної роботи	Кількість годин
1	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т1, підготовка до практичного заняття.	6
2	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т2, підготовка до практичного заняття.	6
3	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т3, підготовка до практичного заняття.	6
4	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т4, підготовка до практичного заняття.	6
5	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т5, підготовка до практичного заняття.	6
6	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т6, підготовка до практичного заняття. Підготовка до тестового контролю з тем 1-6.	6
7	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т7, підготовка до практичного заняття. Консультація з вибору теми ІДЗ.	6
8	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т8, підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6

9	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т9, підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
10	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т10, підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
11	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т11, підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
12	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т12, підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
13	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т13, підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
14	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т14, підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	6
15	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т15, підготовка до практичного заняття. Виконання ІДЗ.	8
16	Опрацювання теоретичного матеріалу з Т16, підготовка до практичного заняття. Підготовка до тестового контролю з тем 7-16. Захист ІДЗ.	8
Разом:		100

На самостійне опрацювання студентів виносяться визначені у методичних рекомендаціях до практичних занять та самостійної роботи питання з кожної теми. Керівництво самостійною роботою та контроль за виконанням індивідуального завдання здійснюється викладачем згідно з розкладом консультацій у позаурочний час.

Вимоги до виконання контрольної роботи (для студентів заочної форми здобуття освіти) та індивідуального домашнього завдання (для студентів денної форми здобуття освіти) викладені в Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни.

Орієнтовна тематика індивідуального завдання (реферату) для самостійної роботи здобувачів

1. Цінності соціальної роботи і етика.
2. Гуманізм як сутнісна основа професійно-етичної системи соціальної роботи.
3. Професійно-значущі якості особистості соціального працівника.
4. Моральна самосвідомість фахівця соціальної сфери.
5. Етикет соціального працівника.
6. Деонтологія та професійна етика.
7. Поняття, сутність і зміст професійного обов'язку соціального працівника.
8. Загальна характеристика спілкування як соціально-психологічного явища.
9. Психологічна природа спілкування.
10. Три стилі лідерства у спілкуванні.
11. Зв'язок спілкування і діяльності.
12. Психологічні особливості ділового спілкування соціального працівника.
13. Комунікативна культура соціального працівника.
14. Механізми спілкування: наслідування, зараження, навіювання, переконання.
15. Поняття «комунікативний бар'єр». Види комунікативних бар'єрів.
16. Особливості сторін спілкування.
17. Суть етичних установок у діловому спілкуванні.
18. Правила хорошого тону.
19. Етикет у місцях культури та відпочинку.
20. Роль невербальних засобів в комунікативному процесі.

21. Виникнення та розвиток вчення про невербальне спілкування
22. Використання особистісного простору в діловому спілкуванні.
23. Сигнали тіла в традиціях різних народів.
24. Техніки ефективної презентації та аргументації.
25. Характеристика вербальних засобів спілкування.
26. Спілкування як взаємодія.
27. Способи і механізми впливу.
28. Поведінкові та групові методи впливу і переконання.
29. Соціально-психологічні типи взаємодії.
30. Види соціальних мотивів взаємодії.
31. Теорії міжособистісного взаємодії.
32. Соціальна перцепція як аспект спілкування.
33. Фізіогноміка в теорії соціальної перцепції.
34. Ефекти соціального сприймання («Ефект ореолу», ефект присутності і т.ін.)
35. Ділове спілкування в роботі соціального працівника.
36. Правила етикету ділової телефонної розмови.
37. Роль дискусії в сучасному житті.
38. Роль прес-конференції в наші дні.
39. Техніка мовлення: поняття і категорії.
40. Тренінги, основною метою яких є формування навичок спілкування.
41. Бесіда: вміння слухати та говорити.
42. Психологічні типи людей та їхня поведінка в діловому спілкуванні
43. Прийоми активного слухання в процесі комунікації.
44. Конфліктна поведінка особистості як результат впливу об'єктивних та суб'єктивних чинників.
45. Управління конфліктною ситуацією. Стратегії та алгоритм вирішення конфліктів.
46. Способи пред'явлення претензій і критики.
47. Базові принципи і закономірності вибудовування позитивних відносин із клієнтами.
48. Установки та їх вплив на побудову відносин із клієнтами.
49. Соціальне консультування.
50. Стили взаємодії з клієнтами.
51. Особливості спілкування соціальних працівників і клієнтів.
52. Індивідуальне консультування в соціальній роботі.
53. Посередницькі ролі соціальних працівників.
54. Стратегія кризового консультування (основні проблеми та етапи).
55. Діяльність служби «Телефон довіри».
56. Роль телефону довіри в профілактиці суїцидальної поведінки.
57. Спілкування як інструмент соціальної роботи.
58. Структура професійного спілкування соціального працівника і клієнта.
59. Соціально-психологічні особливості професійної інтеракції у соціальній роботі.
60. Професійна рефлексія соціального працівника.

6 Технології та методи навчання

Процес навчання з дисципліни ґрунтується на використанні традиційних та сучасних технологій та методів навчання, зокрема: методи навчання за джерелом передачі і сприймання інформації (словесні (пояснення, дискусія, консультування), практичні (інструктування), наочні (демонстрування, ілюстрування); за логікою передачі і сприймання навчальної інформації; за рівнем самостійності пізнавальної діяльності (методи проблемного викладу, частково пошукові, дослідницькі); методи стимулювання і мотивації учіння, інтерактивні; технології дистанційного навчання (сервіс для проведення онлайн конференцій Zoom, Модульне середовище для навчання тощо).

7 Методи контролю

Поточний контроль здійснюється під час практичних занять, а також у дні проведення контрольних заходів, встановлених робочою програмою і графіком освітнього процесу.

При цьому використовуються такі методи поточного контролю:

- усне опитування;
- тестовий контроль теоретичного матеріалу;
- оцінювання результатів роботи на практичних заняттях (участь у обговоренні ситуацій, самостійні роботи);
- оцінювання результатів виконання індивідуального домашнього завдання.

При виведенні підсумкової семестрової оцінки враховуються результати як поточного контролю, так і підсумкового контролю, який проводиться з усього матеріалу дисципліни за білетами, попередньо розробленими і затвердженими на засіданні кафедри. Здобувач вищої освіти, який набрав з будь-якого виду навчальної роботи, суму балів нижчу за 60 відсотків від максимального балу, не допускається до семестрового контролю, поки не виконає обсяг роботи, передбачений Робочою програмою. Здобувач вищої освіти, який набрав позитивний середньозважений бал (60 відсотків і більше від максимального балу) з усіх видів поточного контролю і не склав іспит, вважається таким, який має академічну заборгованість. Ліквідація академічної заборгованості із семестрового контролю здійснюється у період екзаменаційної сесії або за графіком, встановленим деканатом відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ».

8 Політика дисципліни

Політика навчальної дисципліни загалом визначається системою вимог до здобувача вищої освіти, що передбачені чинними положеннями Університету про організацію і навчально-методичне забезпечення освітнього процесу. Зокрема, проходження інструктажу з техніки безпеки; відвідування занять з дисципліни є обов'язковим. За об'єктивних причин (підтверджених документально) теоретичне навчання за погодженням із лектором може відбуватись в індивідуальному режимі. Успішне опанування дисципліни і формування фахових компетентностей і програмних результатів навчання передбачає необхідність підготовки до практичних занять (вивчення теоретичного матеріалу з теми, активно працювати на занятті, брати участь у дискусіях щодо прийнятих рішень при виконанні здобувачами задач).

Здобувачі вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт у встановлені терміни, передбачені робочою програмою навчальної дисципліни. Пропущене практичне заняття здобувач зобов'язаний відпрацювати у встановлений викладачем термін, але не пізніше, ніж за два тижні до кінця теоретичних занять у семестрі.

Засвоєння студентом теоретичного матеріалу з дисципліни оцінюється за результатами опитування під час практичних занять, тестування й виконання індивідуального домашнього завдання. Виконання індивідуального завдання завершується його здачею на перевірку у терміни, встановлені графіком самостійної роботи. У якості ІДЗ здобувач може підготувати реферат за однією з запропонованих тем при дотриманні узгоджених з викладачем термінів його виконання.

Здобувач вищої освіти, виконуючи самостійну роботу з дисципліни, має дотримуватися політики доброчесності (заборонені списування, підказки, плагіат, використання штучного інтелекту (без вірного цитування)). У разі порушення політики академічної доброчесності в будь-яких видах навчальної роботи здобувач вищої освіти отримує незадовільну оцінку і має повторно виконати завдання з відповідної теми (виду роботи), що передбачені робочою програмою. Будь-які форми порушення академічної доброчесності під час вивчення навчальної дисципліни не допускаються та не толеруються.

9 Оцінювання результатів навчання студентів у семестрі

Оцінювання академічних досягнень здобувача вищої освіти здійснюється відповідно до «Положення про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у ХНУ». При поточному оцінюванні виконаної здобувачем роботи з кожної структурної одиниці і отриманих ним результатів викладач виставляє йому певну кількість балів із призначених робочою програмою для цього виду роботи. При цьому кожна структурна одиниця (робота) може бути зарахована, якщо здобувач набрав не менше 60 відсотків (мінімальний рівень для позитивної оцінки) від максимально можливої суми балів, призначеної структурній одиниці.

Будь-які форми порушення академічної доброчесності не допускаються та не толеруються.

Отриманий здобувачем бал за зарахований вид навчальної роботи (структурну одиницю) після її оцінювання викладач виставляє в електронному журналі обліку успішності здобувачів вищої освіти. За умови виконання усіх видів навчальної роботи за результатами поточного контролю протягом вивчення навчальної дисципліни, встановлених її Робочою програмою, здобувач денної форми здобуття освіти з навчальної дисципліни, підсумковим контролем для якої є іспит, може набрати до 60 балів (здобувач заочної форми – до 50 балів). Позитивну підсумкову оцінку здобувач може отримати, якщо за результатами поточного та підсумкового контролів набере від 60 до 100 балів. Семестрова підсумкова оцінка розраховується в автоматизованому режимі в інформаційній підсистемі «Електронний журнал» (ІС «Електронний університет») і відповідно до накопиченої суми балів визначається оцінка за інституційною шкалою та шкалою ЄКТС (див. таблицю Співвідношення...), яка заноситься в екзаменаційну відомість, а також до Індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти.

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів *денної* форми здобуття освіти у 2 семестрі

Аудиторна робота								Контрольні заходи		Самостійна робота	Семестровий контроль	Разом
Другий семестр												Сума балів
Практичні заняття (мінімум 8 контрольних точок)								Тестовий контроль:		ІДЗ*	Іспит	
Т 1-2	Т 3-4	Т 5-6	Т 7-8	Т 9-10	Т 11-12	Т 13-14	Т 15-16	Т1-6	Т7-16			
Кількість балів за вид навчальної роботи (мінімум-максимум)												
3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	3-5	6-10	24-40	60-100**
24-40								6-10		6-10	24-40	

Примітка: *ІДЗ – індивідуальне домашнє завдання; Т* – тема навчальної дисципліни;

**За набрану з будь-якого виду навчальної роботи з дисципліни кількість балів, нижче встановленого мінімуму, здобувач отримує незадовільну оцінку і має її перездати у встановлений викладачем (деканом) термін. Інституційна оцінка встановлюється відповідно до таблиці «Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС».

Структурування дисципліни за видами навчальної роботи і оцінювання результатів навчання студентів заочної форми здобуття освіти

Аудиторна робота		Самостійна, індивідуальна робота				Семестровий контроль	Разом
		Другий семестр					Сума балів
Практичне заняття		Контрольна робота		Тестовий контроль	ІДЗ*	Іспит	
1	2	Якість виконання	Захист роботи	T1-16			
Кількість балів за кожний вид навчальної роботи (мінімум-максимум)							
3-5	3-5	12-20	3-5	3-5	6-10	30-50	60-100
6-10		15-25		3-5	6-10	30-50	

Оцінювання якості виконання контрольної роботи студентами заочної форми здобуття освіти

Контрольна робота передбачає виконання трьох завдань – два теоретичних і одне – практичне. Кількість завдань у контрольній роботі залежно від особливостей дисципліни визначає кафедра. Зміст завдань наведено в методичних рекомендаціях до виконання контрольної роботи. При оцінюванні контрольної роботи враховуються якість її виконання та захист, кожен з цих показників оцінюються максимально: кожне з теоретичних завдань – 5 балами, практичне завдання 10 балами, загальна максимальна сума балів становить 20.

Критерії оцінювання контрольної роботи:

Таблиця – Розподіл балів між завданнями контрольної роботи здобувача вищої освіти

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал	Потенційні позитивні бали* (середній бал)	Максимальний (високий) бал
Теоретичне питання № 1	3	4	5
Теоретичне питання № 2	3	4	5
Практичне завдання	6	8	10
Всього балів	12		20

*Примітка. *Позитивний бал за контрольну роботу, відмінний від мінімального (12 балів) та максимального (20 балів), знаходиться в межах 13-19 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) контрольної роботи.*

Кожне завдання контрольної роботи здобувача вищої освіти оцінюється з використанням наведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (щодо визначення достатнього, середнього та високого рівня досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей).

Оцінювання на практичних заняттях

Оцінка, яка виставляється за практичне заняття, складається з таких елементів: усне опитування студентів на знання теоретичного матеріалу з теми; вільне володіння студентом

спеціальною термінологією і уміння професійно обґрунтувати прийняті рішення; результати самостійних робіт.

При оцінюванні результатів навчання здобувачів вищої освіти на практичних заняттях викладач користується наведеними нижче критеріями:

Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти

Оцінка та рівень досягнення здобувачем запланованих ПРН та сформованих компетентностей	Узагальнений зміст критерія оцінювання
1	2
Відмінно (високий)	Здобувач вищої освіти глибоко і у повному обсязі опанував зміст навчального матеріалу, легко в ньому орієнтується і вміло використовує понятійний апарат; уміє пов'язувати теорію з практикою, вирішувати практичні завдання, впевнено висловлювати і обґрунтовувати свої судження. Відмінна оцінка передбачає, логічний виклад відповіді державною мовою (в усній або у письмовій формі), демонструє якісне оформлення роботи і володіння спеціальними інструментами. Здобувач вищої освіти не вагається при видозміні запитання, вміє робити детальні та узагальнюючі висновки. При відповіді допустив дві-три несуттєві похибки.
Добре (середній)	Здобувач вищої освіти виявив повне засвоєння навчального матеріалу, володіє понятійним апаратом і фаховою термінологією, орієнтується у вивченому матеріалі; свідомо використовує теоретичні знання для вирішення практичних задач; виклад відповіді грамотний, але у змісті і формі відповіді можуть мати місце окремі неточності, нечіткі формулювання закономірностей тощо. Відповідь здобувача будується на основі самостійного мислення. Здобувач вищої освіти у відповіді допустив дві-три несуттєві помилки.
Задовільно (достатній)	Здобувач вищої освіти виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання та практичної діяльності за професією, справляється з виконанням практичних завдань, передбачених програмою. Як правило, відповідь здобувача будується на рівні репродуктивного мислення, здобувач має слабкі знання структури курсу, допускає неточності і суттєві помилки у відповіді, вагається при відповіді на видозмінене запитання. Разом з тим, набув навичок, необхідних для виконання нескладних практичних завдань, які відповідають мінімальним критеріям оцінювання і володіє знаннями, що дозволяють йому під керівництвом викладача усунути неточності у відповіді.
Незадовільно (недостатній)	Здобувач вищої освіти виявив розрізнені, безсистемні знання, не вміє виділяти головне і другорядне, допускається помилок у визначенні понять, перекручує їх зміст, хаотично і невпевнено викладає матеріал, не може використовувати знання при вирішенні практичних завдань. Як правило, оцінка «незадовільно» виставляється здобувачу, який не може продовжити навчання без додаткової роботи з вивчення дисципліни.

ІДЗ здобувача вищої освіти оцінюється аналогічно з використанням вищенаведених у таблиці критеріїв оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти (мінімальний позитивний бал – 6 балів, максимальний – 10 балів). При підготовці реферату у якості ІДЗ здобувач вищої освіти отримує максимальний бал (10) за його захист.

Оцінювання результатів тестового контролю

Кожен з двох тестів, передбачених робочою програмою, складається із 30 тестових завдань. Максимальна сума балів, яку може набрати студент за результатами тестування, складає 5.

Відповідно до таблиці структурування видів робіт за тематичний контроль здобувач залежно від кількості правильних відповідей може отримати від 3 до 5 балів:

Таблиця – Розподіл балів залежно від наданих правильних відповідей на тестові завдання

Кількість правильних відповідей	1–13	18–22	23–26	27–30
Відсоток правильних відповідей	0-59	60-74	75-89	90-100
Кількість балів	-	3	4	5

На тестування відводиться 30 хвилин. Правильні відповіді студент записує у талоні відповідей. Здобувач може також пройти тестування і в онлайн режимі у Модульному середовищі для навчання на сторінці навчальної дисципліни. Тестування здобувачів вищої освіти у Модульному середовищі для навчання автоматично оцінюються за критеріями, наведеними у таблиці вище.

При отриманні негативної оцінки тест слід перездати до терміну наступного контролю.

Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю (іспит)

Освітня програма передбачає підсумковий семестровий контроль з дисципліни у формі іспиту, завданням якого є системне й об'єктивне оцінювання як теоретичної, так і практичної підготовки здобувача з навчальної дисципліни. Складання іспиту відбувається за попередньо розробленими і затвердженими на засіданні кафедри білетами. Відповідно до цього в екзаменаційному білеті пропонується поєднання питань як теоретичного (в т.ч. у тестовій формі), так і практичного характеру.

Таблиця – Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю здобувачів денної форми навчання (40 балів для підсумкового контролю)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал (задовільно)	Потенційні позитивні бали* (середній бал) (добре)	Максимальний (високий) бал (відмінно)
Теоретичне питання № 1	6	8	10
Теоретичне питання № 2	6	8	10
Практичне завдання	12	16	20
Разом:	24		40

*Примітка. *Позитивний бал за іспит, відмінний від мінімального (24 бали) та максимального (40 балів), знаходиться в межах 25-39 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) іспиту.*

Таблиця – Оцінювання результатів підсумкового семестрового контролю здобувачів заочної форми навчання (50 балів для підсумкового контролю)

Види завдань	Для кожного окремого виду завдань		
	Мінімальний (достатній) бал (задовільно)	Потенційні позитивні бали* (середній бал) (добре)	Максимальний (високий) бал (відмінно)
Теоретичне питання № 1	6	8	10
Теоретичне питання № 2	6	8	10
Практичне завдання	18	24	30
Разом:	30		50

Примітка. *Позитивний бал за іспит, відмінний від мінімального (30 балів) та максимального (50 балів), знаходиться в межах 31-49 балів та розраховується як сума балів за усі структурні елементи (завдання) іспиту.

Для кожного окремого виду завдань підсумкового семестрового контролю застосовуються критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти, наведені вище (Таблиця – Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувача вищої освіти).

Таблиця – Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС

Оцінка ЄКТС	Рейтингова шкала балів	Інституційна шкала (Опис рівня досягнення здобувачем вищої освіти запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни)	
		Залік	Іспит/диференційований залік
A	90-100	Зараховано	Відмінно/Excellent – високий рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни, що свідчить про безумовну готовність здобувача до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
B	83-89		Добре/Good – середній (максимально достатній) рівень досягнення запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни та готовності до подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
C	73-82		Задовільно/Satisfactory – Наявні мінімально достатні для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом результати навчання з навчальної дисципліни
D	66-72		
E	60-65		
FX	40-59	Незараховано	Незадовільно/Fail – Низка запланованих результатів навчання з навчальної дисципліни відсутня. Рівень набутих результатів навчання є недостатнім для подальшого навчання та/або професійної діяльності за фахом
F	0-39		Незадовільно/Fail – Результати навчання відсутні

Підсумкова семестрова оцінка за інституційною шкалою і шкалою ЄКТС визначається в автоматизованому режимі після внесення викладачем результатів оцінювання з усіх видів робіт до електронного журналу. Співвідношення інституційної шкали оцінювання і шкали оцінювання ЄКТС у наведеній таблиці.

Семестровий іспит виставляється, якщо загальна сума балів, яку набрав студент з дисципліни за результатами поточного та підсумкового контролю, знаходиться у межах від 60 до 100 балів. При цьому за інституційною шкалою ставиться оцінка «відмінно/добре/задовільно», а за шкалою ЄКТС – буквене позначення оцінки, що відповідає набраній студентом сумі балів відповідно до таблиці Співвідношення.

11. Питання для самоконтролю результатів навчання

1. Значення етики для соціальної роботи.
2. Етика як наука про мораль.
3. Професійна етика та її особливості.
4. Етика соціального працівника.
5. Причини етичної регламентації соціальної роботи.
6. Категорії етики соціального працівника.
7. Функції етики соціальної роботи та їх характеристика.
8. Взаємозв'язок принципів соціальної роботи та принципів етики соціальної роботи.

9. Фахові цінності і принципи в соціальній роботі
10. Моральна норма як складова моралі і нормативна регуляція соціальної роботи.
11. Моральна свідомість соціального працівника.
12. Критерії моральності у соціальній роботі.
13. Душевні та моральні якості особистості соціального працівника.
14. Деонтологія соціальної роботи.
15. Принципи деонтології соціальної роботи.
16. Професійний обов'язок та професійна повинність (зобов'язання).
17. Відповідальність соціального працівника та її типологія.
18. Теоретичні аспекти процесу спілкування.
19. Розвиток спілкування в онтогенезі.
20. Спілкування як потреба.
21. Поняття про спілкування.
22. Культура і спілкування.
23. Спілкування як комунікація.
24. Техніка спілкування.
25. Моделі та стилі спілкування.
26. Спілкування і діяльність.
27. Етичний бік спілкування.
28. Класифікація функцій спілкування.
29. Характеристика сторін спілкування.
30. Етичні установки.
31. Загальні відомості про невербальне спілкування.
32. Особистісний простір.
33. Значення деяких жестів.
34. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.
35. Компоненти вербального спілкування.
36. Механізми психологічного впливу у спілкуванні.
37. Особливості ділового спілкування соціального працівника.
38. Засоби спілкування, суперечки.
39. Активне слухання як необхідний елемент спілкування соціального працівника.
40. Нерефлексивне слухання.
41. Рефлексивне слухання.
42. Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту.
43. Особливості поведінки у конфліктній ситуації.
44. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування.
45. Технології виходу з конфлікту.
46. Культура спілкування як основа взаємодії між людьми.
47. Особливості комунікативної професійної компетентності соціального працівника.
48. Спілкування в процесі консультування.
49. Інтимно-особистісне спілкування в діяльності соціального працівника.
50. Механізми психологічного впливу у спілкуванні.
51. Особливості статусу клієнта соціальної роботи.
52. Основні правила і принципи проведення консультативної бесіди соціального працівника з клієнтом.
53. Організаційні методи підготовки консультантів «Телефону Довіри».
54. Особливості та етапи консультування у службі «Телефон Довіри».
55. Суть соціально-психологічного телефонного діалогу.
56. Етика телефонного консультування.
57. Синдром «вигорання» в діяльності консультантів «Телефону Довіри».
58. Психологічні особливості різних категорій клієнтів і класифікація звернень.
59. Умови проведення бесіди.

60. Цілі і завдання професійного спілкування.

12 Навчально-методичне забезпечення

Освітній процес з дисципліни «Основи професійної етики та спілкування у соціальній роботі» повністю і в достатній кількості забезпечений необхідною навчально-методичною літературою.

13 Матеріально-технічне та програмне забезпечення дисципліни (за потреби)

Інформаційна та комп'ютерна підтримка: ПК, планшет, смартфон або інший мобільний пристрій, проектор. Програмне забезпечення: програми Microsoft Office або аналогічні, доступ до мережі Інтернет, робота з презентаціями.

Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного прикладного забезпечення, крім загальноновживаних програм і операційних систем.

14. Рекомендована література:

Основна

- 1 Володченко Ж.М. Професійно-етична культура соціального педагога: навч. посіб. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2012. 133 с.
- 2 Губенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. навч. посібн. Київ: Академія, 2012. 195 с.
- 3 Конфліктологія: підручник / за ред. Г. В. Гребенькова. Львів: Магнолія, 2011. 229 с.
- 4 Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. 2-ге вид., перероб. і допов. Харків: НФаУ, 2018. 140 с.
- 5 Сушик І.В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб. Луцьк: ІВВ Луцький НТУ, 2020. 188 с.
- 6 Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2014. 278 с.
- 7 Хлебик С.Р. Етика соціальної роботи: навчально методичний посібник. Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2023. 221 с.

Додаткова

- 8 Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за ред. І.Д. Звереві. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013. 536 с.
- 9 Зозуляк-Случик Р., Радкевич О. Деонтологія соціальної роботи як складова професійно-етичної компетенції майбутніх фахівців. *Вісник Черкаського університету: педагогічні науки*. 2017. № 3. С. 36-41.
- 10 Карнегі Дейл. Як здобувати друзів і впливати на людей у цифрову еру. Пер. з англ. Київ: Країна мрій, 2015. 256 с.
- 11 Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
- 12 Собочан А., Бертотті Т., Стром-Готфрід К. Етичні міркування у дослідженнях із соціальної роботи / Пер. з англ. Т. Семигіної. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С. 86-101.
- 13 Фішер Р., Юрі В. Шлях до «ТАК». Як вести переговори не здаючи позицій: пер. з англ. Київ: Основи, 2016. 220 с.
- 14 Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. 6-те вид. Київ: Академія, 2013. 279 с.
- 15 Шумик А.М., Тополь О.В. Етика професійного спілкування фахівця із соціальної допомоги. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 9–10 квітня 2018 р.). Дніпро: ЛПРА, 2018. С. 553-557.

16 Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 175 с.

15 Інформаційні ресурси

1. Модульне середовище для навчання. Доступ до ресурсу:
<https://msn.khmnu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=251036>

2. Електронна бібліотека університету. Доступ до ресурсу:
http://lib.khnu.km.ua/asp/php_fpage_lib.php.

3. Репозитарій ХНУ. Доступ до ресурсу: <http://elar.khnu.km.ua/jspui/?locale=uk>.