

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ СУСПІЛЬНИХ НАУК
Кафедра соціології та соціальної роботи**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Дека́н факультету суспільних наук
Остапець Ю.О.
«30» червня 2023 року



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

КОМУНІКАЦІЯ З ВІЙСЬКОВИМИ ТА ВЕТЕРАН(К)АМИ

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський)
Галузь знань	23 Соціальна робота
Спеціальність	231 Соціальна робота
Освітня програма	Соціальна робота
Статус дисципліни	вибіркова
Мова навчання	українська

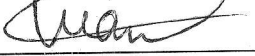
Ужгород 2023

Робоча програма навчальної дисципліни **«Комунікація з військовими та ветеран(к)ами»** для здобувачів вищої освіти галузі знань **23 Соціальна робота** спеціальності **231 Соціальна робота** освітньої програми **«Соціальна робота»**.

Розробники: Джуган Руслана Іванівна, доцент, кандидат соціологічних наук,
доцент кафедри соціології та соціальної роботи


Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри
соціології та соціальної роботи

протокол № 12 від «29» червня 2023 р.

Завідувач кафедри  Федір ШАНДОР

Схвалено науково-методичною комісією **факультету суспільних наук**

протокол № 8 від «29» червня 2023 р.

Голова науково-методичної комісії  Олена ПОПАДИЧ

© Джуган Р.І., 2023 р.

© ДВНЗ «Ужгородський національний університет», 2023 р.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма	Заочна форма
Кількість кредитів ЄКТС – 4	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 120	1	1
Кількість модулів – 2	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання:	1	1
аудиторних – 2	Лекції:	
самостійної роботи студента – 4.3	22	8
	Практичні (семінарські):	
	20	6
Вид підсумкового контролю:	Лабораторні:	
залік		
Форма підсумкового контролю:	Самостійна робота:	
усна	78	106

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни «**Комунікація з військовими та ветеран(к)ами**» – набуття студентами знань та навичок, необхідних для ефективної та емпатійної взаємодії з військовослужбовцями та ветеранами. Цей курс має на меті допомогти зрозуміти особливі потреби та проблеми, з якими стикаються ці клієнти, а також навчити студентів основам психологічної підтримки та етичним аспектам спілкування.

Основні завдання дисципліни: дати загальне уявлення про військову службу, структуру збройних сил та особливості життя військових і ветеранів; розвинути комунікативні навички; навчитись ефективним методам спілкування, які враховують специфіку військової культури та можливі психологічні травми; вивчення основ психологічної підтримки для розуміння того, як правильно реагувати на стресові ситуації, ПТСР (посттравматичний стресовий розлад) та інші психологічні проблеми; розглянути етичні питання, пов'язані з конфіденційністю та повагою до особистого простору ветеранів; ознайомити з ресурсами та організаціями, які можуть надати допомогу військовослужбовцям та ветеранам.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК3. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК6. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

ЗК7. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК8. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК9. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК10. Здатність працювати в команді.

Загальні компетентності (З)

Професійний стандарт «Фахівець із соціальної роботи»:

31. Здатність виконувати професійну діяльність згідно з етичними вимогами соціальної роботи та особливостями фізичного й емоційного стану отримувачів соціальних послуг.

32. Здатність забезпечувати конфіденційність особистої інформації про отримувачів соціальних послуг.

33. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

310. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

Фахові компетентності спеціальності (ФК):

ФК2. Здатність до виявлення соціально значимих проблем і факторів досягнення соціального благополуччя різних груп населення з урахуванням їх національно-культурного, гендерного, соціального статусу.

ФК3. Здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати та моделювати соціальні ситуації.

ФК4. Здатність до впровадження методів і технологій інноваційного практикування та управління в системі соціальної роботи.

ФК5. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (експертами з інших галузей/видів економічної діяльності), налагоджувати взаємодію державних, громадських і комерційних організацій на підґрунті соціального партнерства.

ФК6. Здатність до оцінки процесу і результату професійної діяльності.

ФК8. Здатність до спільної діяльності та групової мотивації, фасилітації процесів прийняття групових рішень.

ФК9. Здатність доводити знання та власні висновки до фахівців та нефахівців.

ФК10. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість задля вирішення соціальних проблем через упровадження соціальних інновацій.

ФК11. Здатність виявляти професійну ідентичність та діяти згідно з цінностями соціальної роботи.

ФК12. Здатність до критичного оцінювання соціальних наслідків політики у сфері прав людини, соціальної інклюзії та сталого розвитку суспільства.

ФК18. Здатність орієнтуватись у системі законів та нормативно-правових актів, що діють в сфері соціального захисту осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують соціальної підтримки і допомоги.

Фахові компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій)

Професійний стандарт «Фахівець із соціальної роботи»:

И2. Здатність розробляти пропозиції щодо підвищення ефективності соціального захисту населення на індивідуальному, груповому рівнях, в тому числі у межах адміністративно-територіальної одиниці територіальної громади в межах повноважень.

К1. Здатність визначати показники якості надання соціальних послуг та соціальної підтримки мешканцям адміністративно-територіальної одиниці територіальної громади та застосовувати їх під час оцінювання якості.

К2. Здатність розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг та реалізації

управлінських рішень.

Л5. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати і розв'язувати конфлікти в професійному колективі.

М4. Здатність автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях у випадках загрози життю та / або здоров'ю отримувачів соціальних послуг.

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Соціальна робота», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Розв'язувати складні задачі і проблеми, що потребують оновлення й інтеграції знань в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог	ПРН1
Показувати глибинне знання та системне розуміння теоретичних концепцій, як із галузі соціальної роботи, так і з інших галузей соціогуманітарних наук	ПРН4
Самостійно й автономно знаходити інформацію необхідну для професійного зростання, опановувати її, засвоювати та продукувати нові знання, розвивати професійні навички та якості	ПРН6
Автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях	ПРН8
Виконувати рефлексивні практики в контексті цінностей соціальної роботи, відповідальності, у тому числі для запобігання професійного вигорання	ПРН9
Аналізувати соціальний та індивідуальний контекст проблем особи, сім'ї, соціальної групи, громади, формулювати мету і завдання соціальної роботи, планувати раннє втручання в складних і непередбачуваних обставинах відповідно до цінностей соціальної роботи	ПРН10
Організувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до виконання завдань соціальної роботи, ініціювати команду утворення та координувати командну роботу	ПРН11
Демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для розв'язання завдань професійної діяльності	ПРН13
Розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг та управлінських рішень	ПРН15
Самостійно будувати та підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини з широким колом людей,	ПРН17

представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні переговори, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок	
Демонструвати позитивне ставлення до власної професії та відповідати своєю поведінкою етичним принципам і стандартам соціальної роботи	ПРН18
Володіти способами врегулювання конфліктів серед різних категорій населення, технологіями посередництва та медіації при врегулюванні конфліктів, спірних питань серед клієнтів соціальних служб	ПРН20
Впроваджувати антидискримінаційну політику в організаціях, службах та установах; долати дискримінаційні практики та обирати необхідні методи і моделі соціальної роботи як систему прийомів і засобів соціального впливу щодо різних категорій клієнтів	ПРН22

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Вміти розв'язувати складні задачі і проблеми з надання консультативних послуг з урахуванням воєнного стану та проблем реінтеграції ветеран(ок)ів	ПРН1
Демонструвати глибинне знання та системне розуміння теоретичних концепцій із галузі соціальної роботи з різними категоріями клієнтів	ПРН4
Вміти самостійно й автономно знаходити інформацію необхідну для професійного зростання, розвивати професійні навички та якості	ПРН6
Вміти автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях, розв'язувати актуальні проблеми спілкування з військовослужбовцями та ветеранами	ПРН8
Вміти виконувати рефлексивні практики в контексті цінностей соціальної роботи	ПРН9
Вміти аналізувати соціальний та індивідуальний контекст проблем особи, сім'ї, соціальної групи, громади. Вміти застосовувати стратегії, тактики, рівні, стилі і типи спілкування з військовослужбовцями та ветеранами	ПРН10
Вміти організувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів шляхом переговорів, медіації, командо утворення	ПРН11
Демонструвати ініціативу, оригінальність, уміння генерувати нові ідеї, конструктивність у прийнятті рішень	ПРН13
Вміти розробляти критерії та показники ефективності професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні	ПРН15

виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг для військовослужбовців та ветеранів	
Демонструвати уміння самостійно будувати та підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини з широким колом людей, представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні переговори, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок	ПРН17
Демонструвати позитивне ставлення до власної професії та відповідати своєю поведінкою етичним принципам і стандартам соціальної роботи	ПРН18
Демонструвати уміння управляти конфліктами та стресами	ПРН20
Демонструвати уміння впроваджувати антидискримінаційну політику в організаціях, службах та установах; долати дискримінаційні практики та обирати необхідні методи і моделі соціальної роботи як систему прийомів і засобів соціального впливу щодо різних категорій клієнтів	ПРН22

4. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Залік, тестування; доповіді-повідомлення; підготовка презентацій результатів виконаної індивідуальної роботи, виконання дослідницького завдання.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю: доповідь на практичному занятті, самостійна робота (аналіз кейсів або ситуаційних вправ, що ілюструють проблеми та виклики надання соціальних послуг ветеранам, перегляд відео, фільмів або документальних робіт тощо), створення презентацій, розв'язування тестів.

Знання, вміння та навички студентів оцінюються через визначення критеріїв виконання завдань. Кількісна оцінка певного поточного контролю за конкретним видом навчального заняття визначається як сума балів за окремі види навчальної роботи. Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за результатами поточного контролю протягом одного модуля – 50.

Форма модульного контролю: письмова контрольна робота. Передбачає розкриття теоретичних питань і тести. Кожне завдання модульної контрольної роботи (2 теоретичні і тестові завдання) оцінюється окремо. Загальна оцінка розраховується як сума оцінок: теоретична частина – 40 балів (по 20 балів кожне теоретичне питання); тести оцінюються в 10 балів. Максимальна оцінка за модульну контрольну роботу – 50 балів.

Відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу в ДВНЗ «УжНУ», затвердженого наказом ректора ДВНЗ «УжНУ» № 61/01-0 від 24.12.2020 р., підсумкова оцінка за модуль складається із суми балів за поточне оцінювання і результату модульної контрольної роботи (максимальна оцінка –

100 балів). Його результат є одночасно підсумковою модульною оцінкою.

У випадку, коли структура робочої програми передбачає більше ніж один модуль, результат підсумкової модульної оцінки визначається як середнє арифметичне значення усіх модулів.

Студент, який за результатами підсумкової модульної оцінки отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового семестрового контролю покращити цю оцінку принаймні до показника FX (≥ 35 балів). У протилежному випадку студент не допускається до підсумкового семестрового контролю.

Якщо підсумкова модульна оцінка становить не менше 60 балів, то за згодою студента вона може бути зарахована як підсумкова (семестрова) і виставлена у відомість обліку успішності та залікову книжку в день оголошення результатів. За бажання підвищити рейтинг студент складає залік в усній формі.

Форма підсумкового семестрового контролю: залік в усній формі.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота				Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	50	100
15 (5 практ + 10 тестув)	25 (5 практ + 20 інд)	5 (5 практ)	5 (5 практ)		

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота						Модульна контрольна робота	Сума
T5	T6	T7	T8	T10	T10	50	100
25 (5 практ + 20 досл)	5 (5 практ)	5 (5 практ)	5 (5 практ)	5 (5 практ)	5 (5 практ)		

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Доповідь на практичному занятті. Підготовка і демонстрація презентації на визначену тему	4	20	6	30
Індивідуальна робота	1	20		
Дослідницьке завдання			1	20
Тестування	1	10		
Підсумковий модульний контроль	1	50	1	50
Разом		100		100

Критерії оцінювання активності на практичному занятті

Виступ на практичному занятті – 3 бали. Критерії оцінювання включають: 1) повноту і правильність відповіді; 2) міру усвідомленості, розуміння вивченого матеріалу; 3) володіння професійною лексикою; 4) здатність формулювати чіткі і змістовні висновки.

Доповнення на практичному занятті – 2 бали. Критерії оцінювання включають: вміння слухати попередні виступи і не повторювати сказане раніше; вміння систематизувати, узагальнювати, робити висновки; критичність; посилання на рекомендовані та самостійно підібрані джерела.

Загальна активність студента на практичному занятті – 1 бал. Критерії оцінювання включають: вагомість, логічність і коректність поставлених запитань, зауважень, коментарів, пропозицій і т.ін.; уважність, дисциплінованість; участь в дискусіях.

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

За кожне теоретичне питання:

17-20 балів – студент у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією.

13-16 балів – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації.

9-12 балів – студент відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень. Не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується необхідною літературою.

5-8 балів – студент не володіє навчальним матеріалом у достатньому обсязі, проте фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань.

1-4 балів – не в змозі викласти зміст питань, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, вирішує завдання, які потребують однослівної відповіді.

0 – студент не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити.

За тестування: 10 стандартизованих тестів. Загальна оцінка розраховується як 1 бал за кожну правильну відповідь.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Відповідно до «Положення про порядок та методику проведення семестрових (курсівих) екзаменів і заліків в Ужгородському національному університеті» (затверджено Наказом Ректора ДВНЗ «УжНУ» № 698/01-17 від 08.05.2015 р.), знання студентів оцінюється як з теоретичної, так і з практичної підготовки за такими критеріями:

оцінку «відмінно» (90-100 балів, А) – заслуговує студент, який:

- всебічно і глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом;
- вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях;
- засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою;
- засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває;
- вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію;
- самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

оцінку «добре» (82-89 балів, В) – заслуговує студент, який:

- повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання в достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях;
- має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування;
- під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправив, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

оцінку «добре» (74-81 бал, С) – заслуговує студент, який:

- в цілому навчальну програму засвоїв, але відповідає з певною кількістю помилок;
- вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність;
- опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою;

оцінку «задовільно» (64-73 бали, D) – заслуговує студент, який:

- знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії;
- виконує завдання непогано, але зі значною кількістю помилок;
- ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою;
- допускає помилки при виконанні завдань, але під керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення.

оцінку «задовільно» (60-63 бали, E) – заслуговує студент, який:

- володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер.

оцінка «незадовільно» (35-59 балів, FX) – виставляється студенту, який:

- виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.

оцінка «незадовільно» (35 балів, F) – виставляється студенту, який:

- володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім;

- допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою;

- не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

При виставленні оцінки враховуються результати навчальної роботи студента протягом семестру.

Таблиця відповідності оцінок за різними шкалами

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Академічна доброчесність: Політика щодо академічної доброчесності учасників освітнього процесу формується на основі дотримання принципів академічної доброчесності з урахуванням норм «Положення про академічну доброчесність в ДВНЗ «Ужгородський національний університет» (затверджене вченою радою університету від 23.02.2017 р., протокол № 3).

Правила перезарахування кредитів у випадку мобільності: Політика щодо перезарахування кредитів ЄКТС у випадку мобільності формується з урахуванням норм «Положення про порядок визнання (перезарахування) кредитів ЄКТС для учасників програм академічної мобільності у Державному вищому навчальному закладі «Ужгородський національний університет» (затверджене вченою радою університету від 30.05.2019 р., протокол № 6).

Правила визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті: Політика щодо визнання результатів навчання, отриманих у неформальній та/або інформальній освіті, формується з урахуванням норм «Положення про порядок визнання в Державному вищому навчальному закладі «Ужгородський національний університет» результатів навчання, здобутих протягом неформальної та/або інформальної освіти (затверджене вченою радою університету від 18.12.2023 р., протокол № 11).

5. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

5.1. Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1.

Тема 1. Спілкування в комунікативній культурі суспільства. Методи і стилі спілкування в різних суспільствах. Аналіз відмінностей у комунікативних підходах між різними культурами та суспільством. Культурні норми та цінності, які формують способи взаємодії між людьми. Основні бар'єри міжкультурної комунікації та шляхи їх подолання. Функції невербальних засобів спілкування в різних культурних контекстах. Практики спілкування в сучасному суспільстві під впливом цифрових технологій і соціальних медіа. Соціальні медіа та цифрові платформи.

Тема 2. Стратегії, тактики, рівні, стилі і типи спілкування. Основні стратегії спілкування, які використовуються для досягнення ефективного взаєморозуміння. Комунікаційні тактики. Рівні спілкування та їх вплив на якість взаємодії. Стилi спілкування. Типи комунікаційних ситуацій.

Тема 3. Морально-психологічний контекст спілкування. Етичні принципи, які впливають на процес спілкування. Дилеми, які виникають під час спілкування та як їх усунення. Емоції в морально-психологічному змісті повідомлення.

Тема 4. Труднощі, бар'єри та деформації спілкування. Поняття про комунікативні бар'єри: фізичні (відстань, шум), психологічні (емоційний стан, стрес), соціальні (статус, стереотипи), та лінгвістичні (різні мови, жаргон). Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення комунікативних бар'єрів. Інформаційні деформації: перекручення фактів, пропуски важливої інформації, навмисне спотворення або неправдиву подачу даних, а також непорозуміння через неправильну інтерпретацію.

Модуль 2.

Тема 5. Особливості комунікації з ветеранами. Принципи при комунікації з ветеранами: повага до їхнього досвіду, розуміння можливих психологічних травм, увага до специфічних потреб та емоційної чутливості. Психологічні аспекти впливу на спілкування з ветеранами: (ПТСР), депресія, тривожність, підвищена емоційна реактивність та можлива недовіра до цивільних осіб. Метод «Рівний рівному». Принципи методу «Рівний рівному»: взаємна повага, відкритість, підтримка, рівноправність у діалозі та спільне вирішення проблем.

Тема 6. Перша взаємодія з ветеранами. Ключові аспекти першої взаємодії з ветеранами: повага, емпатія, чутливість до їхнього досвіду, уникнення осуду та нетактовних питань. Довіра під час першої зустрічі з ветераном: відкриті запитання, зоровий контакт, зацікавленість і розуміння. Теми, яких потрібно уникати.

Тема 7. Ветеранська (військова) культура взаємодії. Основні характеристики військової культури взаємодії: дисципліна, ієрархія, командна робота, відповідальність, лояльність, та чітка комунікація. Вплив військової культури на взаємодію ветеранів у цивільному житті: риси організованості,

дотримання правил, відповідальності та схильність до структурованих взаємин. Особливості комунікації притаманні військовій культурі.

Тема 8. Способи покращення комунікації з ветеранами. Способи покращення комунікації з ветеранами. Труднощі з адаптацією до менш формалізованого цивільного середовища. Технології покращення комунікації з ветеранами: використання відеоконференцій, онлайн-чатів, мобільних додатків, платформи для обміну досвідом та соціальної взаємодії між ветеранами.

Тема 9. Військова етика спілкування. Принципи військової етики спілкування: повага до вищих за рангом, чесність, відповідальність, лояльність, чітке виконання наказів, та дотримання конфіденційності. Взаємодію в військовому середовищі: організованість, ефективність, та злагодженість у діях військових підрозділів, сприяючи побудові довіри та взаємоповаги між військовослужбовцями. Виклики при дотриманні військової етики спілкування: етичні дилеми під час виконання наказів, необхідність збереження секретності, конфлікти між особистими переконаннями та службовими обов'язками, адаптація до цивільних норм після завершення служби.

Тема 10. Культура спілкування з ветеранами. Основні аспекти культури спілкування з ветеранами: повага до їхнього досвіду та внеску, чутливість до можливих психологічних травм, уникання стереотипів, і дотримання конфіденційності. Методи у встановленні ефективної комунікації з ветеранами. Вплив культури спілкування на адаптацію ветеранів до цивільного життя. Роль культурної обізнаності у покращенні комунікації з ветеранами.

5.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання: <i>денна</i>					
	у тому числі					
	Усього	лекції	практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота
Модуль 1						
Тема 1. Спілкування в комунікативній культурі суспільства	8	2	0			6
Тема 2. Стратегії, тактики, рівні, стилі і типи спілкування	10	2	2			6
Тема 3. Морально-психологічний контекст спілкування	14	2	2			10
Тема 4. Труднощі, бар'єри та деформації спілкування	14	2	2			10
Модульна контрольна робота	2	2	0			0
Разом за модуль	48	10	6			32
Модуль 2						

Тема 5. Особливості комунікації з ветеранами	3	12	2	2			8
Тема 6. Перша взаємодія з ветеранами		12	2	2			8
Тема 7. Ветеранська (військова) культура взаємодії		13	2	2			9
Тема 8. Способи покращення комунікації з ветеранами		11	2	2			7
Тема 9. Військова етика спілкування		11	2	2			7
Тема 10. Культура спілкування з ветеранами	3	11	2	2			7
Модульна контрольна робота		2	0	2			0
Разом за модуль		72	12	14			44
Разом за семестр		120	22	20			78

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання: <i>заочна</i>					
	Усього	у тому числі				
лекції		практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота	
Тема 1. Спілкування в комунікативній культурі суспільства	8	0	0			8
Тема 2. Стратегії, тактики, рівні, стилі і типи спілкування	10	0	0			10
Тема 3. Морально-психологічний контекст спілкування	14	0	1			13
Тема 4. Труднощі, бар'єри та деформації спілкування	14	0	1			13
Тема 5. Особливості комунікації з ветеранами	12	0	0			12
Тема 6. Перша взаємодія з ветеранами	12	1	1			10
Тема 7. Ветеранська (військова) культура взаємодії	12	1	1			10
Тема 8. Способи покращення комунікації з ветеранами	11	2	1			8
Тема 9. Військова етика спілкування	11	2	1			8
Тема 10. Культура спілкування з ветеранами	12	2	0			10
Модульна контрольна робота	4	0	0			4
Разом за семестр	120	8	6			106

5.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Спілкування в комунікативній культурі суспільства	2	0
2	Тема 2. Стратегії, тактики, рівні, стилі і типи спілкування	2	0
3	Тема 3. Морально-психологічний контекст спілкування	2	1
4	Тема 4. Труднощі, бар'єри та деформації спілкування	2	1
5	Тема 5. Особливості комунікації з ветеранами	2	0
6	Тема 6. Перша взаємодія з ветеранами	2	1
7	Тема 7. Ветеранська (військова) культура взаємодії	2	1
8	Тема 8. Способи покращення комунікації з ветеранами	2	1
9	Тема 9. Військова етика спілкування	2	1
10	Тема 10. Культура спілкування з ветеранами	2	0
Разом		20	6

5.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Спілкування в комунікативній культурі суспільства	6	8
2	Тема 2. Стратегії, тактики, рівні, стилі і типи спілкування	6	10
3	Тема 3. Морально-психологічний контекст спілкування	10	13
4	Тема 4. Труднощі, бар'єри та деформації спілкування	10	13
5	Тема 5. Особливості комунікації з ветеранами	8	12
6	Тема 6. Перша взаємодія з ветеранами	8	10
7	Тема 7. Ветеранська (військова) культура взаємодії	9	10
8	Тема 8. Способи покращення комунікації з ветеранами	7	8
9	Тема 9. Військова етика спілкування	7	8
10	Тема 10. Культура спілкування з ветеранами	7	10
	Модульна контрольна робота	0	4
Разом		78	106

5.5. Індивідуальне завдання

Індивідуальне навчально-дослідницьке завдання (ІНДЗ) виконується під час самостійної роботи і сприяє більш поглибленому вивченню теоретичного матеріалу, формуванню вмінь використовувати знання для вирішення відповідних практичних завдань.

№ з/п	Назва теми
1	Розмова про психічне здоров'я з ветераном/ветеранкою
2	Ознаки складнощів із психічним здоров'ям дітей із ветеранських родин
3	Підтримка ветеранів, що мають складнощі з психічним здоров'ям
4	Основні потреби ветеранів у сфері психічного здоров'я
5	Стигма та самостигма у сфері психічного здоров'я
6	Основні потреби родин ветеранів у сфері психічного здоров'я
7	Скерування ветеранів за фаховою допомогою
8	Військово-соціальна робота: поняття, цілі, завдання і методи.
9	Організація соціального захисту військовослужбовців. Реалізація прав і пільг, допомога військовослужбовцям, як діючим так і колишнім.
10	Комунікація та допомога членам родин військовослужбовців. Індивідуальна та групова робота з клієнтами.
11.	Роль культурної обізнаності у покращенні комунікації з ветеранами.
12.	Групи підтримки «Рівний-рівному»

6. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ, ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

В умовах використання формату онлайн-навчання (дистанційного навчання) із застосуванням мережі Google Meet названі засоби, методи та форми визначаються за домовленістю зі здобувачами і в залежності від зручного виду взаємодії, застосовуються з допомогою існуючих функцій групових чатів та відеоконференцій.

Для ефективного засвоєння тематики є можливість демонстрації необхідних матеріалів на робочому столі комп'ютерного технічного засобу під час занять і семінарів. Зокрема, у разі потреби, під час онлайн-заняття можна надати доступ до свого екрану, щоб показати презентації або іншу тематичну інформацію на робочому столі.

Планування лекційних і практичних (семінарських) занять, модульних контрольних робіт, звітування за індивідуальну та іншу передбачену програмою роботу зі студентами, а також підсумкова перевірка знань у формі іспиту (заліку) здійснюється заздалегідь за допомогою прив'язки до Google-календаря. Синхронізація запланованих заходів виконується автоматично на всіх зручних для їх проведення пристроях.

Технічні засоби: комп'ютер, мультимедійний проектор.

Засоби Microsoft Office: Microsoft Office Word (текстовий редактор); Microsoft Office PowerPoint (програма підготовки презентацій).

Платформа електронного навчання Moodle.

7. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Белавін С.П., Мітіна С.В., Орловська О.А. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів : навчальний посібник. Херсон: Олді, 2021. 436 с.

2. Блінов О.А. Напрямки організації та психологічні технології військово-соціальної роботи. Теоретичні та практичні проблеми надання соціальних послуг в Україні: монографія / [Котикова О., Блінов О., Радченко М. та ін.]; за заг. ред. О. Котикової. Київ: Видавець Кравченко Я.О., 2023. С.106-144.
3. Блінов О., Тімкін І. Соціальна робота з пораненими військовослужбовцями в військовому госпіталі. Соціальна та освітня інклюзія: історія, сучасність, перспективи розвитку: колективна монографія у 2-х частинах. Частина 1. Інституційні та особистісні аспекти впровадження в Україні / Ред. С.Миронової, Л.Платаш. Чернівці: Технодрук, 2021. С.266-279.
4. Власенко Р.Г. Застосування теорії змін у стратегічному плануванні в об'єднаних територіальних громадах: практичний посібник: Київ: Програма розвитку ООН в Україні, 2020. 92 с.
5. Гордієнко Є. Механізми реалізації державної політики соціального захисту учасників бойових дій в Україні: дис. докт. філософії з публічного управління адміністрування. Харків, 2021 р. 217 с.
6. Горбунова В., Савиченко О., Тичина І., Портницька Н. Методичний посібник для соціальних працівників: Посилення спроможності соціальних працівників здійснювати психосоціальну підтримку ветеранів та їх сімей з питань психічного здоров'я. IREX: Програма рінтеграції ветеранів, 2022. 61с.
7. Мітіна С.В. Соціальна робота з різними категоріями клієнтів: навчальний посібник / за ред. С.В.Мітіної. Київ: Гельветика, 2020. 436 с
8. Пірен М.І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорія та практика. Чернівці: Чернів. нац.ун-т ім. Ю. Федьковича, 2019. 327 с.
9. Слосанська Г.І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія. Тернопіль, ТНПУ імені В.Гнатюка, 2018. 382 с.

Допоміжна література

1. Горемікіна Ю.В. Інноваційні практики соціальної роботи з вразливими групами населення в Україні. Соціальні інновації. Демографія і соціальна економіка. 2020. №3 (41). С.91-113.
2. Блінов О.А. Організаційні ресурси психологічної реабілітації військовослужбовців. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2022. №1 (25). С.16-22.
3. Блінов О.А. Арт-терапія в психологічній реабілітації поранених комбатантів в умовах госпіталю. Проблеми сучасної психології: науковий журнал. 2021. №4 (23). С.22-28.
4. Блінов О.А., Сластьоненко О.О. Нормативно-правове забезпечення та удосконалення фінансування психологічної реабілітації комбатантів. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2021. №5. С.39-43.
5. Івакіна А.С. Соціальна робота з ветеранами бойових дій в сучасній Україні: кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «магістр». Івано-Франківськ: ХДУ, 2022. 42 с.
6. Жиленко Р. Досвід США у запровадженні системи приятелів у роботі з ветеранами, що страждають на ПТСР. Науковий Вісник Ужгородського

- національного університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2017. Вип.2 (41). С.102-104.
7. Захаріна Т. Напрями соціальної роботи з ветеранами гібридної війни. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2023. №1(52). С.55-59.
 8. Миколук С. Професійне вигорання соціальних працівників в умовах війни. Ввічливість. Humanitas. 2022. № 6. С.31-36.
 9. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: підручник: У 2 кн. Кн.1: Соціальна психологія особистості і спілкування. Чернівці: Книги-XXI, 2010. 464 с.
 10. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: підручник: У 2 кн. Кн.2: Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. Чернівці: Книги-XXI, 2010. 464 с.
 11. Слозанська Г., Горішна Н., Бирик Д., Криницька І. Соціальна підтримка ветеранів/ветеранок російсько-української війни та їх сімей у воєнний та повоєнний час. Social Work and Education. 2023. №10(1). С.47-62.
 12. Шевчук В.І. Соціальна реабілітація та її місце в комплексній реабілітації інвалідів учасників антитерористичної операції. Зб. аук. прац. співробіт. НМАПО імені П.Л.Шупика. 2017. №27. С.161-173.

Методична література

1. Орос О.Б. Спілкування у соціальній роботі: методичні рекомендації до курсу. Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2022. 39 с
2. Соціальна робота з людьми з особливими потребами: методичні рекомендації до самостійної роботи / уклад.: М.І.Радченко, О.А.Блінов, І.В.Прожога. Київ: НАУ, 2022. 98 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. Бриндіков Ю.Л. (2018) Теорія та практика реабілітації військовослужбовців учасників бойових дій в системі соціальних служб: дис. ... докт. пед. наук за спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка». Хмельницький: ХНУ. Доступно: http://tnpu.edu.ua/naukova-robota/documentsdownload/d-58-053-03/Dis_Bryndikov.pdf
2. Державний стандарт денного догляду. Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 р. № 452. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13>
3. Державний стандарт соціальної послуги консультування. Наказ Мінсоцполітики від 02.07.2015 р. № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15>
4. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання. Наказ Мінсоцполітики від 01.07.2016 р. № 716. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16>
5. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації). Наказ Мінсоцполітики від 17.08.2016 р. № 892. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16>
6. Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів. Наказ Мінсоцполітики від 30.12.2015 р. № 1261. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16>

7. Державний стандарт соціальної адаптації. Наказ Мінсоцполітики від 18.05.2015 р. № 514. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15>
8. Державний стандарт соціальної послуги профілактики. Наказ Мінсоцполітики від 10.09.2015 р. № 912. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15>
9. Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Наказ Мінсоцполітики від 31.03.2016 р. № 318. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16>
10. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
11. Каплан Ю., Двігун А. Адаптація ветеранів війни до мирного життя: помічник ветерана. Національний інститут стратегічних досліджень. URL: <https://niss.gov.ua/news/komentari-ekspertiv/adaptatsiya-veteraniv-viynu-do-myrnoho-zhyttya-pomichnyk-veterana>
12. Постанова КМУ «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення» від 01.06.2020 р. № 450. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/450-2020-%D0%BF#Text>
13. Постанова КМУ «Про організацію надання соціальних послуг» від 01.06.2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>
14. Шевчук В.І., Беляєва Н.М., Яворовенко О.Б. Соціальна реабілітація та її шляхи удосконалення соціального захисту ветеранів війни актуальність утворення єдиного координуючого органу – Міністерства у справах ветеранів України. URL: <https://komviti.rada.gov.ua/uploads/documents/33158.pdf>