

## SYLABUS – OPIS ZAJĘĆ/PRZEDMIOTU

### I. Informacje ogólne

1. Nazwa modułu kształcenia: **Mediacja w pracy socjalnej**
2. Kod modułu kształcenia: **24-PCDU-MPS**
3. Rodzaj modułu kształcenia: **fakultatywny**
4. Kierunek studiów: **Praca socjalna**
5. Poziom studiów: **II**
6. Rok studiów: **II**
7. Semestr: **letni**
8. Rodzaje zajęć i liczba godzin: **30 h. K**
9. Liczba punktów ECTS: **3**
10. Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail wykładowcy (wykładowców) / prowadzących zajęcia **dr Martyna Plucińska-Nowak, martyna.pn@amu.edu.pl**
11. Język wykładowy **j. polski**
12. Zajęcia / przedmiot prowadzone zdalnie (e-learning) (tak [częściowo/w całości]/nie): **4 h**

### II. Informacje szczegółowe

1. Cele zajęć/przedmiotu:

C1	Przekazanie wiedzy z zakresu teorii konfliktów interpersonalnych w ujęciu socjologicznym, psychologicznym i antropolingwistycznym
C2	Przekazanie informacji o możliwościach zarządzania sytuacją konfliktową i sporną w oparciu o metodykę pracy mediacyjnej
C3	Przygotowanie do właściwej identyfikacji, interpretacji i oceny sytuacji konfliktu
C4	Przygotowanie do kierowania dynamiką pracy grupowej w sytuacjach konfliktowych
C5	Przygotowanie do trafnego i efektywnego reagowania na zidentyfikowaną sytuację konfliktu
C6	Rozwinięcie umiejętności zastosowania metod zarządzania konfliktem
C7	Wyrobienie umiejętności reagowania na wielokierunkowe skutki podejmowanych interwencji
C8	Przygotowanie do pełnienia roli mediatora w pracy socjalnej

2. Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych (jeśli obowiązują): Nie obowiązują.

3. Efekty uczenia się (EU) dla zajęć i odniesienie do efektów uczenia się (EK) dla kierunku studiów:

Symbol EU dla zajęć/przedmiotu	Po zakończeniu zajęć i potwierdzeniu osiągnięcia EU student/ka:	Symbole EK dla kierunku studiów
MPS_01	Posiada wiedzę o istocie konfliktu oraz o różnych rodzajach konfliktów interpersonalnych w ujęciu: semantycznym, socjologicznym, psychologicznym	K_W01; K_W02
MPS_02	Rozumie i potrafi wskazać konsekwencje funkcjonalne i dysfunkcjonalne konfliktu	K_U01; K_U09
MPS_03	Posiada wiedzę o źródłach konfliktów, zna czynniki konfliktu i porozumienia	K_W07; K_U09
MPS_04	Potrafi wskazać oraz scharakteryzować metody zarządzania konfliktem, zna ich wady i zalety	K_W10; K_K05
MPS_05	Potrafi zestawić odpowiednią metodę zarządzania konfliktem z danym typem konfliktu	K_W07; K_W15; K_K03
MPS_06	Wykorzystuje zdobytą wiedzę do definiowania, kwalifikowania i wyjaśniania sytuacji konfliktowych oraz planowania mediacji	K_W07; K_K03
MPS_07	Potrafi rozpoznać sytuację konfliktu i zaproponować odpowiedni sposób zagospodarowania tej sytuacji	K_W10; K_W11; K_U08
MPS_08	Wie jak nie dopuścić do eskalacji konfliktu i jak kanalizować agresję w toku pracy mediacyjnej	K_U07; K_K03
MPS_09	Posiada wiedzę o normach i regulacjach rządzących dynamiką procesu mediacyjnego	K_K03; K_W07
MPS_10	Zna zasady efektywnego i zgodnego współdziałania oraz komunikowania w grupie	K_K03; K_U07

MPS_11	Potrafi konstruktywnie reagować na nieoczekiwane trudności występujące w sytuacji konfliktu	K_W03; K_W09; K_U07; K_K03; K_K07
--------	---	--------------------------------------

4. Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się (EU) z odniesieniem do odpowiednich efektów uczenia się (EU) dla zajęć/przedmiotu

Treści programowe dla zajęć/przedmiotu:	Symbol EU dla zajęć/przedmiotu
Przegląd literatury przedmiotu dot. teorii konfliktu w naukach społecznych, a w szczególności dot. istoty konfliktów w ujęciu: semantycznym, socjologicznym, psychologicznym.	MPS_01
Charakterystyka i wyjaśnianie funkcjonalnych i dysfunkcyjnych konsekwencji konfliktu przy pomocy pojęć i teorii stosowanych w naukach społecznych. Analiza, interpretacja i ocena tych stanów.	MPS_01; MPS_02
Identyfikacja i analiza źródeł konfliktów z zastosowaniem teorii z dziedziny nauk społecznych. Typy strategii działania stron w konflikcie. Charakterystyka i klasyfikacja czynników konfliktu i porozumienia w relacjach, sytuacjach i procesach społecznych.	MPS_01; MPS_03
Metody, narzędzia i strategie zarządzania konfliktem, ich wady i zalety. Określanie przesłanek stosowania poszczególnych strategii zarządzania konfliktem oraz ich projektowanie.	MPS_01; MPS_03; MPS_04;
Diagnoza sytuacji konfliktowej oraz dobór odpowiednich metod zarządzania konfliktem. Przyjmowanie roli moderatora, negocjatora i mediatora. Możliwości i ograniczenia przyjmowanych ról.	MPS_01; MPS_03; MPS_04; MPS_05
Kategoryzacja konfliktów. Ujęcie sytuacji konfliktowej jako fenomenu dynamicznego. Automatyczne wzorce konfliktów. Strategiczne wzorce konfliktów. Definiowanie, kwalifikowanie i wyjaśnianie sytuacji konfliktowych. Poszukiwanie potrzeb i interesów stron. Poszukiwanie rozwiązań i negocjacje.	MPS_01; MPS_4; MPS_05; MPS_06;
Pozyskiwanie danych do rozpoznania sytuacji konfliktowej i dobór sposobu jej zagospodarowania. Obszary, pola i zasady interwencji mediacyjnej. Narzędzia i techniki konieczne do prowadzenia mediacji w działalności pracownika socjalnego. Standardy mediacji.	MPS_01; MPS_4; MPS_05; MPS_06; MPS_07
Techniki i narzędzia hamowania eskalacji konfliktu i kanalizowania agresji. Neutralizowanie napięć. Perswazja. Manipulacja. Percepcyjne i kognitywne zmiany w konflikcie. Znaczenie języka w moderowaniu, negocjowaniu i mediowaniu.	MPS_01; MPS_08
Normy i reguły rządzące dynamiką grupową w konflikcie. Wywieranie wpływu przez grupy i znaczących innych. Identyfikacja nadużycia siły. Przywracanie równowagi sił. Emocjonalne aspekty pozostawania w sytuacji konfliktowej i wychodzenia z niej.	MPS_01; MPS_03; MPS_09
Zasady efektywnego i zgodnego współdziałania oraz komunikowania w grupie. Umiejętności komunikacyjne pracownika socjalnego przydatne w negocjacjach i mediacjach. Techniki skutecznej komunikacji: parafraza, pytania, aktywne słuchanie. Komunikacja werbalna i niewerbalna. Bariery w komunikacji interpersonalnej i grupowej.	MPS_01; MPS_03; MPS_08; MPS_10
Samoorganizacja pracy. Ograniczenia i przeszkody w pełnieniu roli mediatora. Konflikt w roli zawodowej pracownik socjalny - mediator. Asertywność w roli moderatora, negocjatora, mediatora.	MPS_01; MPS_03; MPS_05; MPS_09; MPS_11

5. Zalecana literatura:

- Chęłpa, Stanisław, Witkowski Tomasz (2004). *Psychologia konfliktów*. Wrocław: Biblioteka Moderatora.
- De Bono, Edward (2010). *Myślenie przeciw konfliktom. Twórcze metody rozwiązywania sporów*. Warszawa: Helion.
- Deutsch, Morton; Coleman Peter T. (red.) (2005). *Rozwiązywanie konfliktów, teoria i praktyka*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Gójska, Agata (2014). *Mediacje rodzinne*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
- Gmurzyńska, Ewa; Morek, Rafał (red. nauk.). *Mediacje. Teoria i praktyka*. Wyd.2. Oficyna a Wolters Kluwer. Warszawa 2014.
- Grudziwska, Ewa; Lewicka-Zelent, Agnieszka (2015). *Kompetencje mediacyjne w profesji pracownika socjalnego*. Warszawa: Difin.
- Rosenberg, Marshall B. (2012). *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*. Warszawa: Wydawnictwo Czarna Owca.
- Marynowicz-Hetka, Ewa; Fillion, Lorraine; Wolska-Prylińska, Dorota (red.) (2014). *Kultura praktyki przedstawicieli profesji społecznych – podejścia mediacyjne w działaniu społecznym*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.

- Plucińska, Martyna (red.) (2014). *Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w wymiarze jednostkowym i społecznym*. Poznań: Wydawnictwo Naukowe Wydziału Nauk Społecznych UAM.  
Wolny dostęp: <https://repozytorium.amu.edu.pl/handle/10593/12713>
- Podobas, Izabela (2014). *Mediacje i negocjacje w pracy socjalnej*. Warszawa: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.  
Wolny dostęp: [https://www.efs.2007-2013.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/baza\\_projektow\\_badawczych\\_efs/Documents/Mediacje\\_negocjacje\\_w\\_pracy\\_socjalnej\\_MPIPS.pdf](https://www.efs.2007-2013.gov.pl/AnalizyRaportyPodsumowania/baza_projektow_badawczych_efs/Documents/Mediacje_negocjacje_w_pracy_socjalnej_MPIPS.pdf)
- Wilmot, William; Hocker, Joyce (2011). *Konflikty między ludźmi*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

### III. Informacje dodatkowe

1. Metody i formy prowadzenia zajęć umożliwiające osiągnięcie założonych EU (proszę wskazać z proponowanych metod właściwe dla opisywanych zajęć lub/i zaproponować inne)

Metody i formy prowadzenia zajęć	X
Wykład z prezentacją multimedialną wybranych zagadnień	X
Wykład konwersatoryjny	X
Wykład problemowy	X
Dyskusja	X
Praca z tekstem	X
Metoda analizy przypadków	
Uczenie problemowe (Problem-based learning)	X
Gra dydaktyczna/symulacyjna	X
Rozwiązywanie zadań (np.: obliczeniowych, artystycznych, praktycznych)	
Metoda ćwiczeniowa	
Metoda laboratoryjna	
Metoda badawcza (dociekania naukowego)	
Metoda warsztatowa	X
Metoda projektu	
Pokaz i obserwacja	
Demonstracje dźwiękowe i/lub video	
Metody aktywizujące (np.: „burza mózgów”, technika analizy SWOT, technika drzewka decyzyjnego, metoda „kuli śniegowej”, konstruowanie „map myśli”)	X
Praca w grupach	X
Inne (jakie?) -	
...	

2. Sposoby oceniania stopnia osiągnięcia EU (proszę wskazać z proponowanych sposobów właściwe dla danego EU lub/i zaproponować inne)

Sposoby oceniania	Symbole EU dla zajęć/przedmiotu											
	MP S_0 1	MP S_0 2	MP S_0 3	MP S_0 4	MP S_0 5	MP S_0 6	MP S_0 7	MP S_0 8	MP S_0 9	MP S_1 0	MP S_1 1	
Egzamin pisemny												
Egzamin ustny												
Egzamin z „otwartą książką”												
Kolokwium pisemne												
Kolokwium ustne												
Test	X	X	X	X				X	X	X		
Projekt												
Esej												
Raport												
Prezentacja multimedialna												
Egzamin praktyczny (obserwacja wykonawstwa)												
Portfolio												

Inne (jakie?) – praca warsztatowa, w grupach, symulacje (obserwacja i analiza)		x		x	x	x	x			x	x
...											

### 3. Nakład pracy studenta i punkty ECTS

Forma aktywności		Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności
Godziny zajęć (wg planu studiów) z nauczycielem		30
Praca własna studenta*	Przygotowanie do zajęć	15
	Czytanie wskazanej literatury	15
	Przygotowanie pracy pisemnej, raportu, prezentacji, demonstracji, itp.	-
	Przygotowanie projektu	-
	Przygotowanie pracy semestralnej	-
	Przygotowanie do egzaminu / zaliczenia	15
	Inne (jakie?) – przygotowanie do pracy warsztatowej w grupach i symulacji	15
	...	
SUMA GODZIN		90
LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA ZAJĘĆ/PRZEDMIOTU		3

\* proszę wskazać z proponowanych przykładów pracy własnej studenta właściwe dla opisywanych zajęć lub/i zaproponować inne

### 4. Kryteria oceniania wg skali stosowanej w UAM:

Na ocenę końcową składa się ocena z testu (1/2) i pracy pisemnej stanowiącej analizę uczestnictwa w dydaktycznej grze symulacyjnej (1/2).

Na ocenę końcową z wykładu składa się ocena z testu zawierającego 8 pytań (w tym pytania zamknięte i otwarte). Test opatrzony jest następującą skalą ocen:

bardzo dobry (bdb; 5,0): 8 pkt.  
dobry plus (+db; 4,5): 7 pkt.  
dobry (db; 4,0): 6 pkt.  
dostateczny plus (+dst; 3,5): 5 pkt.  
dostateczny (dst; 3,0): 4 pkt.  
niedostateczny (ndst; 2,0): ≤ 3 pkt.

Na ocenę pracy pisemnej stanowiącej analizę uczestnictwa w dydaktycznej grze symulacyjnej składa się:

bardzo dobry (bdb; 5,0): *uczestnictwo w grze, zastosowanie odpowiedniego (naukowego) słownictwa, wyważenie trójdzielnej kompozycji analizy (wstęp opisujący grę/doświadczenie, rozwinięcie analizujące wydarzenia/doświadczenia, zakończenie podsumowujące), trafny i celowy dobór wątków do analizy, umiejętność argumentacji, logiczne i adekwatne komentarze, unikanie spekulacji i podpierania się wiedzą potoczną, uważne i krytyczne przemyślenia dot. doświadczeń gry symulacyjnej poparte wiedzą wyniesioną z zajęć i literatury przedmiotu, praca poprawna pod względem formalno-edytorskim, brak błędów merytorycznych.*

dobry plus (+db; 4,5): *uczestnictwo w grze, zastosowanie odpowiedniego (naukowego) słownictwa, wyważenie trójdzielnej kompozycji analizy (wstęp opisujący grę/doświadczenie, rozwinięcie analizujące wydarzenia/doświadczenia, zakończenie podsumowujące), trafny i*

*celowy dobór wątków do analizy, umiejętność argumentacji, logiczne i adekwatne komentarze, unikanie spekulacji i podpierania się wiedzą potoczną, uważne przemyślenia dot. doświadczeń gry symulacyjnej poparte wiedzą wyniesioną z zajęć i literatury przedmiotu, praca poprawna pod względem formalno-edytorskim, brak błędów merytorycznych.*

*dobry (db; 4,0): uczestnictwo w grze, zastosowanie odpowiedniego (naukowego) słownictwa, wyważenie trójdzielnej kompozycji analizy (wstęp opisujący grę/doświadczenie, rozwinięcie analizujące wydarzenia/doświadczenia, zakończenie podsumowujące), trafny i celowy dobór wątków do analizy, umiejętność argumentacji, logiczne i adekwatne komentarze, unikanie spekulacji, możliwe drobne uchylenia polegające na podpieraniu się wiedzą potoczną, przemyślenia dot. doświadczeń gry symulacyjnej poparte wiedzą wyniesioną z zajęć i literatury przedmiotu, praca poprawna pod względem formalno-edytorskim, brak błędów merytorycznych.*

*dostateczny plus (+dst; 3,5): uczestnictwo w grze, zastosowanie odpowiedniego (naukowego) słownictwa, wyważenie trójdzielnej kompozycji analizy (wstęp opisujący grę/doświadczenie, rozwinięcie analizujące wydarzenia/doświadczenia, zakończenie podsumowujące), dostatecznie trafny dobór wątków do analizy, logiczne i adekwatne komentarze, możliwe drobne uchylenia polegające na podpieraniu się wiedzą potoczną, przemyślenia dot. doświadczeń gry symulacyjnej poparte wiedzą wyniesioną z zajęć i literatury przedmiotu, możliwe drobne błędy prezentacji pod względem formalno-edytorskim, możliwe drobne błędy merytoryczne.*

*dostateczny (dst; 3,0): uczestnictwo w grze, zastosowanie odpowiedniego (naukowego) słownictwa, możliwe drobne uchylenia w wyważeniu trójdzielnej kompozycji analizy (wstęp opisujący grę/doświadczenie, rozwinięcie analizujące wydarzenia/doświadczenia, zakończenie podsumowujące), dostatecznie trafny dobór wątków do analizy, logiczne i adekwatne wypowiedzi/komentarze, przemyślenia dot. prezentowanych treści poparte wiedzą wyniesioną z zajęć, możliwe błędy prezentacji pod względem formalno-edytorskim, możliwe błędy merytoryczne*

*niedostateczny (ndst; 2,0): poważne błędy merytoryczne w prezentacji lub poważne błędy formalno-edytorskie uniemożliwiające jej zrozumienie*