



СИЛАБУС
освітньої компоненти
«Конфлікт-коучинг в соціальній роботі»
2025-2026 навчальний рік

Освітня програма: «Поствоєнна соціально-психологічна реабілітація».

Спеціальність: 231 Соціальна робота.

Галузь знань: 23 Соціальна робота.

Рівень вищої освіти: II (магістерський).

Викладач	Петровська Катерина Володимирівна
Посилання на сайт	https://bdpu.org.ua/teachers/petrovska-kateryna-volodymyrivna/
Контактний телефон	-
Е-mail викладача	ev_petrovska@bdpu.org.ua
Графік консультацій	Щоп'ятниці з 13.00 до 14.00

Форма навчання	Кількість кредитів\годин	Лекції	Семинарські заняття	Самостійна робота	Звітність
денна	5\150	12	22	116	залік

Семестр: III семестр

Мова навчання: українська.

Ключові слова: коучинг, соціальна робота, конфлікт.

Мета курсу: розвиток професійної компетентності здобувачів вищої освіти, сприяння у засвоєнні ними теоретичних знань, практичних умінь, оволодінні основами технології коучинг як інструменту професійної діяльності, формування практичних навичок використання технології конфлікт-коучингу до розв'язання професійних проблем, вдосконалення своїх здобутків в галузі соціальної роботи.

Предмет курсу: теоретико-методичні основи технології конфлікт-коучинг.

Програмні компетентності:

ЗК-3. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

ЗК-6. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.

ЗК-9. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК-11. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ФК-2. Здатність до виявлення соціально значимих та психологічних проблем, а також факторів досягнення соціального та психологічного благополуччя різних груп населення, що постраждали від війни, для підвищення стійкості та постравматичного зростання на різних рівнях.

ФК-3. Здатність професійно діагностувати, прогнозувати, проектувати та моделювати соціальні ситуації, в тому числі на етапі раннього втручання.

ФК-5. 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.

ФК-8. Здатність до спільної діяльності та групової мотивації, фасилітації процесів прийняття групових рішень.

ФК-15. Здатність до розроблення, апробації та втілення соціальних проектів і технологій соціально-психологічної підтримки, відновлення, реінтеграції та захисту різних категорій осіб, соціальних груп та громад, які постраждали від війни.

Результати навчання:

ПР-1. Розв'язувати складні задачі і проблеми, що потребують оновлення й інтеграції знань в умовах неповної/недостатньої інформації та суперечливих вимог.

ПР-2. Критично оцінювати результати наукових досліджень і різні джерела знань про практики соціальної роботи та соціально-психологічної підтримки, адаптації й реінтеграції; формулювати висновки та рекомендації щодо їх впровадження в умовах поствоєнного відновлення та соціальної реінтеграції осіб, соціальних груп та громад, постраждалих від війни.

ПР-5. Збирати та здійснювати кількісний і якісний аналіз емпіричних даних.

ПР-7. Застосовувати загальне та спеціалізоване програмне забезпечення для вирішення професійних задач та здійснення наукового дослідження.

ПР-10. Аналізувати соціальний та індивідуальний контекст проблем особи, сім'ї, соціальної групи, громади, формулювати мету і завдання соціальної роботи та соціально-психологічної підтримки, планувати раннє втручання в складних і непередбачуваних обставинах відповідно до цінностей соціальної роботи.

ПР-11. Організувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до виконання завдань соціальної роботи, ініціювати командування та координувати командну роботу.

ПР-17. 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.

ПР-19. Розробляти, апробувати та втілювати соціальні проекти і технології соціально-психологічної підтримки, відновлення, реінтеграції та захисту різних категорій осіб, соціальних груп та громад, які постраждали від війни.

ПР-22. Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми у сфері соціально-психологічної підтримки, адаптації та реінтеграції різних категорій осіб, груп та громад, впроваджувати їх, отримувати зворотний зв'язок, оцінювати якість.

Зміст курсу:

Тема 1. Концептуальні засади конфлікт-коучингу.

Історія виникнення й розвитку коучингу. Основні ключові поняття та терміни коучингу (коуч, клієнт, гравець, сесія, формат коучингу тощо). Вихідні положення коучингу. Історичні витоки та еволюція коучингу. Становлення коучингу як дисципліни. Особливості коучингу та його відмінність від тренінгу, психотерапії консультування та наставництва. Завдання та принципи коучингу. Ключові фігури в історії зародження коучингу як окремої професії (Тімоті Голви, Вернер Ерхард, Лора Уитуорт, Джон Вітмор, Томас Дж. Леонард та ін.).

Тема 2. Сучасна класифікація видів коучингу.

Види коучингу за кількістю клієнтів (учнів), з якими одночасно працює коуч (індивідуальний, груповий (корпоративний), організаційний). Види коучингу за сферою застосування (лайф-коучинг, бізнес-коучинг, VIP-коучинг, кар'єрний коучинг, фінансовий коучинг, коучинг здорового способу життя, коучинг особистої ефективності, освітній коучинг. Види коучингу за стилем проведення (коучинг «фрістайл», процесний коучинг) та способом взаємодії між коучем і його учнем (очний (особистий, фото-коучинг), заочний (інтернет-коучинг, телефонний коучинг)). Види коучингу за ступенем змін, яку він передбачає (поведінковий, еволюційний, трансформаційний). Види та застосування коучингу. Стили коучингу (директивний та вільний).

Тема 3. Основні «інструменти» коучингу.

Техніки, що використовуються в коучингу. Діагностичні методи. Проектування себе в майбутнє. Техніки, що використовують при роботі із запитом на тайм-менеджмент («пиріг часу»). Техніки, що використовуються в коучингу для роботи з цінностями. Техніка «Робота по логічним рівням». Техніка дисоціації при роботі зі стресом в коучингу. Технології побудови ефективної комунікації у коучинговому процесі. Методика формулювання запитань у коучинговому процесі. Техніка «рівневого слухання» у коучинговій комунікації. Метод шкалювання. Техніка лінії часу. Техніки подолання сумнівів. Техніка «Колесо коучингу». Модель логічних рівнів, розроблена Робертом Ділтсом. Сценарне планування. Інтерв'ю. Стратегія Уолта Дісней.

Етапи, процедури та технологія коучингу на різних етапах коуч-сесії. Встановлення раппорта (контакту) під час коуч-сесії.

Моделі коучингу. Модель правильної дії. Модель GROW (IGROW, RE GROW) Джона Уітмора. Модель SMART, IMULL, T – модель. Модель коучингової взаємодії Майка Джея (МКВ). Модель коучингу запропонована Мері Бет О'Ніл. Модель коуч-сесії Мерилін Аткинсон.

Тема 4. Професійна підготовка коучей.

Особистість коуча: професійні стандарти Міжнародної Федерації Коучингу (ICF). Ключові компетенції коуча. Етичні і юридичні норми діяльності коуча, кваліфікаційні вимоги. Складові професіоналізму: особистісні якості, життєва філософія, емпатія, професійний та життєвий досвід. Етичні дилеми коуча та їх уникнення. Проблема оцінки ефективності коучингу. Методи оцінки ефективності коучингу. Асоціація професійних спостерігачів та коучів (APECS). Європейська рада з коучингу і наставництва (EMCC). Міжнародна Федерація Коучів. Досвід міжнародних шкіл коучингу.

Тема 5. Клієнти конфлікт-коучингу та типологія конфліктних ситуацій.

Клієнти, їх особливості. Відносини між коучером та клієнтом (веденим). Рівень включеності клієнта і рівень опору змінам при коучингу. Умовна типологія: відвідувач (спостерігач, глядач), покупець (гравець), особа, яка постійно жаліється (аутсайдер). Реакція коуча: демонстрація нових можливостей, постановка питань.

Особливості укладення контракту в коучингу, його види. Визначення мети клієнта, використання досвіду та планування діяльності по досягненню мети. Використання нових моделей поведінки. Вивчення запиту та оцінка ресурсів клієнта.

Тема 6. Конфлікт-коучинг в соціальній роботі.

Коучинг в освіті як інноваційна технологія. Педагогічний коучинг в розвитку управлінської компетентності керівників закладів освіти. Метод мозкової атаки, як спосіб колективної розумової роботи. Професійний мозковий штурм – метод синектики. Ділова гра, як спосіб прийняття управлінських рішень шляхом гри. Метод фокальних об'єктів – спосіб конструювання нового об'єкта. Теорія рішення «винахідницьких» задач (ТРИЗ). Метод контрольних запитань та створення сценаріїв. Програма коуч-супроводу клієнта.

Ключові компетентності педагога-коуча. Дотримання коучингової позиції. Комунікативна компетентність. Використання техніки зворотного зв'язку, рефреймінгу, створення умов для розширення усвідомлення й розуміння причинно-наслідкових залежностей); використання методів прояснення, уточнення і корегування цінностей і переконань учасників взаємодії з метою оптимізації їх руху до поставлених цілей; проектування дій і створення можливості для безперервного навчання учасників взаємодії.

Коучинг як інструмент особистісного й професійного розвитку фахівця соціальної роботи. Інтеграція знань різних шкіл коучингу в соціально-педагогічну роботу. Предмет коучингу в соціально-педагогічній роботі.

Тема 7. Мотивація в коучингу.

Внутрішні ресурси людини і мотивація до змін як основа коучингового процесу. Прагнення до самовдосконалення. Усвідомлене опанування особистістю свого внутрішнього світу. «Трансформаційні розмови» як комунікація в рамках коучингу. Аспекти прояву психічної активності людини такі як, ціннісно-мотиваційні (зміни цінностей, мотивів); когнітивну (осмислення нових підходів, виникнення нових думок, уявлень, бачення нового); поведінкову (здійснення певних дій, перетворень); емоційну (виникнення нових емоцій). Виявлення перешкод в процесі змін. Пошук способів самомотивації.

Тема 8. Медіативний конфлікт-коучинг.

Формування умінь подолання конфліктності у власній поведінці та діяльності інших людей, вирішення міжособистісних і внутрішньоособистісних конфліктів. Логіко-структурний аналіз конфлікту. Внутрішньоособистісний конфлікт та його вплив на виникнення міжособистісного конфлікту. Методи керування конфліктами. Емоції та почуття – їх роль в конфлікті. Конструктивне реагування на критику. Стрес. Вихід зі стресу.

Переговорний процес з урегулювання конфліктів Зміст підготовки до переговорного процесу. Етапи переговорного процесу. Переговорні стилі в конфлікті. Медіація як ефективна технологія вирішення конфліктів. Стадії медіації. Маніпулятивні технології у процесі переговорів. Види маніпуляцій у переговорах. Прості маніпуляції в переговорах. Складні маніпуляції в переговорах та ігри. Види маніпуляцій і очікувані реакції. Протидія маніпулятивній технології.

Тема 9. Конфлікт-коучинг і емоційний інтелект. Взаємозв'язок коучингу та емоційного інтелекту. Поняття емоційного інтелекту (ЕІ) та його роль у коучингу. Компоненти емоційного інтелекту в контексті коучингу. Самоусвідомлення: як коучеві розуміти свої емоції? Саморегуляція: управління емоціями в коуч-сесіях. Емпатія: вміння розуміти емоції клієнта. Соціальні навички: побудова довірливих відносин у коучинговому процесі. Використання технік коучингу для розвитку емоційного інтелекту. Техніка «Рефреймінг» як спосіб зміни негативного сприйняття. Робота з переконаннями та обмежувачими установками. Вправи на розвиток усвідомленості (майндфулнес, рефлексія). Емоційний інтелект і комунікація в коучингу. Активне слухання як ключовий навик емоційно інтелектуального коуча. Практичні методики розвитку емоційного інтелекту для коучів. Вправи для усвідомлення власних емоцій і їхнього впливу на клієнтів. Техніка «Щоденник емоцій» для самоаналізу. Метод «Перенос емоцій» як спосіб роботи з сильними емоційними реакціями. Використання емоційного інтелекту в роботі з клієнтами. Роль емоційного інтелекту в командному коучингу. Методи емоційної діагностики команди. Техніки фасилітації, що базуються на ЕІ. Емоційний інтелект і стресостійкість коуча. Етичні аспекти використання емоційного інтелекту в коучингу.

Тема 10. Цифрові технології в коучингу. Визначення та роль цифрових технологій у коучингу. Платформи та інструменти для онлайн-коучингу. Переваги та виклики використання цифрових технологій у коучингу. Види цифрових інструментів для коучів: мобільні додатки, відеоконференції, чати. Цифровий коучинг: відмінності від традиційного коучингу. Вплив соціальних мереж на коучинговий процес. Забезпечення конфіденційності та безпеки у цифровому коучингу. Оцінка ефективності коуч-сесій за допомогою цифрових технологій. Техніки коучингу, адаптовані для цифрових платформ. Роль аналітики та штучного інтелекту у коучинговому процесі. Етичні аспекти використання цифрових технологій у коучингу. Розвиток онлайн-спільнот та групового коучингу через цифрові платформи. Перспективи розвитку цифрових технологій у коучингу. Цифрові технології в коучингу для бізнесу та організацій. Застосування відео та мультимедійних технологій в коучингових сесіях.

Методи навчання:

1. Традиційні методи:

Словесні: пояснення, розповідь, лекція, вступна бесіда, сторітейлінг, навчальна дискусія.

Наочні: ілюстрування, опорний мультимедіа-конспект, скрайбінг.

Практичні: вправи, дослідження, проектування.

2. Інтерактивні методи:

Кейс-метод – аналіз реальних або змодельованих ситуацій у соціально-педагогічній діяльності.

Рольові ігри – моделювання коуч-сесій з розподілом ролей (коуч, клієнт, спостерігач).

Метод фасилітації – групові обговорення з модеруванням.

Метод зворотного зв'язку 360° – оцінювання коучингових навичок учасниками групи.

Мозковий штурм – спільне генерування ідей.

Метод «Коло рефлексії» – аналіз власного досвіду навчання та практики.

Дебати – обговорення дискусійних питань у коучингу.

3. Цифрові методи навчання:

Онлайн-симуляції – використання цифрових платформ (Zoom, Miro, Mentimeter) для відпрацювання коучингових навичок.

Інтерактивні тести та опитування – онлайн-завдання у Moodle, Google Forms, Kahoot для перевірки знань.

Відеокейси – аналіз відеозаписів реальних коуч-сесій та їх обговорення.

Використання доповненої реальності (AR) у навчанні – інтеграція AR-ресурсів для наочного представлення коучингових технік.

4. Проектні та самостійні методи:

Індивідуальні проекти – розробка коучингової програми для соціально-педагогічної роботи.

Групові проекти – створення моделей коучингової взаємодії у соціальній сфері.

Рефлексивні щоденники – ведення особистого щоденника для аналізу навчального процесу.

Практика коучингу у реальному середовищі – застосування отриманих навичок у взаємодії з клієнтами або колегами.

Особливості проведення навчальних занять: заняття проводяться у формі дискусій, мозкових штурмів; висловлювання власної точки зору заохочується;

Політика курсу. Політика щодо дедалайнів та перескладання: Якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття – на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати відповідну кількість балів, які були визначені на дану тему заняття. Перескладання відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Політика щодо академічної доброчесності: Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної освітньої (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації».

Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача освіти є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагіату чи обману. Списування під час контрольних та самостійних робіт, іспиту заборонені (зокрема, з використанням мобільних девайсів). Жодні форми порушення академічної доброчесності та неправомірного використання технологій ШІ не толеруються; підтримка створення освітньо-наукового середовища, побудованого на прозорості, доброчесності та високих стандартах наукової етики. Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, навчання за програмою подвійного диплома, з використанням елементів дуальної форми здобуття освіти, міжнародне стажування) навчання може відбуватись за індивідуальним графіком (в онлайн режимі за погодженням із деканом факультету).

Визнання результатів навчання, отриманих здобувачами вищої освіти у неформальній та/або інформальній освіті, здійснюється на добровільній основі та передбачає підтвердження того, що здобувач досяг результатів навчання, передбачених ОПП, за якою він навчається. Визнанню можуть підлягати такі результати навчання, отримані в неформальній освіті, які за тематикою, обсягом вивчення та змістом відповідають як освітньому компоненту в цілому, так і його окремому розділу, темі (темам), індивідуальному завданню, курсовій роботі (проекту), контрольній роботі тощо, які передбачені програмою (силабусом) ОК.

Технічне й програмне забезпечення/обладнання, наочність: мультимедійне обладнання, інтерактивні дошки, ноутбук.

Система оцінювання та вимоги:

**Поточний контроль
Денна форма**

Тема 1.					
Лекційне заняття	Семінарське заняття	Самостійна робота	Індивідуально-дослідні завдання	Тестування за темою	Підсумкові бали
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 2.					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 4	5	6	5	25
Тема 3.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 4.					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 4	5	6	5	25
Тема 5.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 6.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 7.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 8.					
відвідування – 1	теоретична частина – 5 практичні завдання – 3	5	6	5	25
Тема 9.					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 4	5	6	5	25
Тема 10					
-	теоретична частина – 5 практичні завдання – 4	5	6	5	25
Загалом					250
Підрахунок					
Середнє арифметичне 250 \ 5 кредитів = 50 балів максимум / 25 мінімум					

Поточний контроль здійснюється за результатами усіх виконаних завдань, передбачених планами семінарських, самостійних, індивідуальних робіт тощо. Нарахування рейтингових балів здійснюється відповідно до критеріїв оцінювання (не пізніше ніж за тиждень після проведення семінарського заняття), систематизованих для кожного з видів робіт та представлено на електронній навчальній платформі Moodle БДПУ.

Підсумковий контроль

Допуск до підсумкового контролю здійснюється якщо здобувач вищої освіти набрав прохідний бал (25 балів).

Підсумковий контроль здійснюється в усній формі (відповіді на перелік запропонованих питань). Загальна кількість балів за вивчений курс обчислюється таким чином: підраховується кількість балів, набраних під час поточного контролю за всіма заліковими кредитами, та ділиться на загальну кількість кредитів (визначається середній арифметичний бал). Потім до отриманого показника додаються бали, набрані під час заліку.

Підсумкова кількість балів визначається за формулою:

$$m = \frac{3K_1 + 3K_2 + 3K_3 + 3K_4}{n} + 50 = 100$$

де m – кількість набраних балів за вивчений курс;
 n – кількість залікових кредитів;
 50 балів – залік.

Поточний контроль								Залік	Сума	
Тема 1		Тема 2		Тема 3		Тема 4				
1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	Середнє арифметичне за поточну роботу	50	100
25		25		25		25				
Тема 5		Тема 6		Тема 7		Тема 8				
5.1	5.2	6.1	7.1	7.1	7.2	8.1	8.2			
25		25		25		25				
Тема 9		Тема 10								
9.1	9.2.	10.1	10.2							
25		25								

Шкала оцінювання ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	
90-100	A
78-89	B
65-77	C
58-64	D
50-57	E
35-49	FX
1-34	F

Список рекомендованих джерел:

1. Бородієнко О. В. Коучинг як особистісно-розвивальна технологія: особливості застосування коучингового підходу в процесі розвитку професійної компетентності керівників // Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет ім. Г.Сковороди». Додаток 5 до Вип. 31: Тематичний випуск «Проблеми емпіричних досліджень у психології». К. : Гнозис, 2014. С. 19-25.
2. Бородієнко О. В. Методологічні засади використання інструментів коучингу в сучасній професійній освіті // Проблеми та перспективи розвитку науки на початку третього тисячоліття у країнах Європи та Азії: матеріали VII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. Переяслав-Хмельницький, 2014. С. 85-87. Режим доступу: http://conferences.neasmo.org.ua/uploads/conference/file/10/conference_1-2.11.2014.pdf
3. Використання коучингу в системі вищої освіти України / О. О. Нежинська, В. М. Тименко // Вісник післядипломної освіти: зб. наук. праць Ун-ту менедж. освіти НАПН України; редкол.: О. Л. Ануфрієва та ін.; голов. ред. В. В. Олійник. К.: АТОПОЛІ ГРУП, 2015. Вип. 15 (28). С. 236–245.
4. Задніпровська А. Сильні питання для якісних змін. К.: Самміт-Книга. 2023. 64 с.
5. Костєва Т. Б. Практикум коуч-діяльності. Методичні вказівки. Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. П. Могили, 2019. 40 с.
6. Коучинг як інструмент соціально-психологічної допомоги клієнту / О. О. Нежинська, В. М. Тименко // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Вип.23: збірн. наук. праць. К.: Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2017. С. 182–187.
7. Коучинг як технологія розвитку лідерства у сфері освіти / О. О. Нежинська, В. М. Тименко // Теоретичний та науково-методичний часопис «Вища освіта України»; 2017, № 2 (додаток 1); Тематичний випуск «Університет і лідерство». К.: Інститут вищої освіти НАПН України, 2017. С. 65–68.
8. Нежинська О. О. Основи коучингу: навчальний посібник. Київ; Харків: ТОВ «ДІСА ПЛЮС», 2017. 220 с.
9. Сидоренко В. В. Положення «Про педагогічний коучинг у системі післядипломної освіти» / В. В. Сидоренко. Донецьк: Витоки, 2014. 63 с.
10. Шах В. 15 метафор, які має знати коуч. European Coach Unaversity. 2023. 63 с.
11. Шах В. 50 помилок коуча-початківця. European Coach Unaversity. 2023. 200 с.
12. Шах В. Майбутнє тут! Штучний інтелект у коучингу. European Coach Unaversity. 2023. 30 с.

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека БДПУ <http://edu.bdpu.org>
2. Сайт БДПУ <http://bdpu.org>
3. Медіатека ФДССО.
4. Електронна підтримка навчання Moodle <https://edu.bdpu.org/login/index.php>.