*Załącznik nr 1.5 do Zarządzenia Rektora UR nr 7/2023*

**SYLABUS**

**dotyczy cyklu kształcenia** *2024-2027*

*(skrajne daty*)

Rok akademicki 2026/2027

1. Podstawowe informacje o przedmiocie

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa przedmiotu | Praca socjalna z trudnym klientem |
| Kod przedmiotu\* | S1S[5]POR\_07 |
| nazwa jednostki prowadzącej kierunek | Kolegium Nauk Społecznych |
| Nazwa jednostki realizującej przedmiot | Instytut Nauk Socjologicznych |
| Kierunek studiów | Praca socjalna |
| Poziom studiów | I stopnia |
| Profil | Ogólnoakademicki |
| Forma studiów | Stacjonarne |
| Rok i semestr/y studiów | Rok 3, semestr V |
| Rodzaj przedmiotu | Specjalnościowy |
| Język wykładowy | Jęz. polski |
| Koordynator | Krzysztof Jamroży |
| Imię i nazwisko osoby prowadzącej / osób prowadzących | Krzysztof Jamroży |

\* *-opcjonalni*e, *zgodnie z ustaleniami w Jednostce*

1.1.Formy zajęć dydaktycznych, wymiar godzin i punktów ECTS

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Semestr  (nr) | Wykł. | Ćw. | Konw. | Lab. | Sem. | ZP | Prakt. | Inne (jakie?) | **Liczba pkt. ECTS** |
| V |  |  | 30 |  |  |  |  |  | 2 |

1.2. Sposób realizacji zajęć

☐ zajęcia w formie tradycyjnej

☐ zajęcia realizowane z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość

1.3 Forma zaliczenia przedmiotu (z toku) (egzamin, zaliczenie z oceną, zaliczenie bez oceny)

Zaliczenie z oceną

2.Wymagania wstępne

|  |
| --- |
| Student posiada podstawową wiedzę z przedmiotów: metodyka pracy socjalnej, trening komunikacji interpersonalnej, etyka. |

3. cele, efekty uczenia się , treści Programowe i stosowane metody Dydaktyczne

3.1 Cele przedmiotu

|  |  |
| --- | --- |
| C1 | Przybliżenie studentom terminologii z zakresu pracy socjalnej z trudnym klientem. |
| C2 | Przybliżenie studentom zasad efektywnego komunikowania się w pracy z trudnym klientem. |
| C3 | Kształtowanie umiejętności wykorzystania metod pracy socjalnej z trudnym klientem. |

**3.2 Efekty uczenia się dla przedmiotu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EK (efekt uczenia się) | Treść efektu uczenia się zdefiniowanego dla przedmiotu | Odniesienie do efektów kierunkowych [[1]](#footnote-1) |
| EK\_01 | Student zna i rozumie prawidłowości i zaburzenia więzi społecznych w środowisku lokalnym, w szczególności ich dysfunkcje prowadzące do powstawania zjawiska trudnego klienta. | K\_W05 |
| EK\_02 | Student zna i rozumie zasady tworzenia i podejmowania działań skierowanych na rozwiązywanie problemów z zakresu pracy socjalnej z trudnym klientem. | K\_W15 |
| EK\_03 | Student potrafi samodzielnie posługiwać się systemami normatywnymi oraz wybranymi normami i regułami (prawnymi, zawodowymi, moralnymi) w celu rozwiązania konkretnych zadań z zakresu pracy socjalnej z trudnym klientem. | K\_U05 |
| EK\_04 | Student potrafi wykorzystywać w sposób praktyczny zalecenia zawarte w kodeksie etycznym zawodu pracownika socjalnego i stosować standardy postępowania w pracy socjalnej z trudnym klientem. | K\_U06 |
| EK\_05 | Student potrafi doskonalić umiejętności w zakresie rozwoju osobistego, w tym wyznaczania kierunków własnego rozwoju i kształcenia zawodowego oraz dokształcania się w sferze zawodowej (ze szczególnym uwzględnieniem pracy socjalnej z trudnym klientem). | K\_U17 |
| EK\_06 | Student jest gotów do rozstrzygania kwestii etycznych w pracy socjalnej z trudnym klientem w oparciu o aksjologiczne aspekty zawodu pracownika socjalnego. | K\_K03 |
| EK\_07 | Student jest gotów do adaptacji i działania w sytuacjach trudnych oraz negocjowania stanowisk rozpoznając własne ograniczenia w pracy z innymi. | K\_K07 |

**3.3 Treści programowe**

1. Problematyka wykładu

|  |
| --- |
| Treści merytoryczne |
| - |

1. Problematyka ćwiczeń, konwersatoriów, laboratoriów, zajęć praktycznych

|  |
| --- |
| Treści merytoryczne |
| Typologia trudnych klientów w pomocy społecznej. |
| Diagnoza problemowa w pracy z trudnym klientem. |
| Wykorzystanie rodzinnego wywiadu środowiskowego cz. I oraz IV w pracy socjalnej z trudnym klientem. |
| Specyfika budowy planu pomocy z trudnym klientem. |
| Techniki pracy socjalnej z trudnym klientem. |
| Asysta policji w świadczeniu pracy socjalnej z trudnym klientem. |
| Rola pracownika socjalnego w pracy socjalnej z trudnym klientem. |
| Znaczenie asertywności w pracy z trudnym klientem. |
| Rola kodeksu etycznego pracownika socjalnego w pracy socjalnej z trudnym klientem. |
| Hospitacje terenowe w wybranych instytucjach pomocy społecznej – omówienie praktycznych aspektów pracy socjalnej z trudnym klientem. |

3.4 Metody dydaktyczne

*Konwersatorium: wykład z prezentacją multimedialną, praca w grupach, analiza tekstów z dyskusją, hospitacje terenowe instytucji pomocy społecznej, studium przypadku.*

4. METODY I KRYTERIA OCENY

4.1 Sposoby weryfikacji efektów uczenia się

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Symbol efektu | Metody oceny efektów uczenia się  (np.: kolokwium, egzamin ustny, egzamin pisemny, projekt, sprawozdanie, obserwacja w trakcie zajęć) | Forma zajęć dydaktycznych  (w, ćw, …) |
| ek\_ 01 | kolokwium, obserwacja w trakcie zajęć | konw. |
| ek\_ 02 | kolokwium, obserwacja w trakcie zajęć | konw. |
| ek\_03 | kolokwium, obserwacja w trakcie zajęć | konw. |
| ek\_04 | obserwacja w trakcie zajęć | konw. |
| ek\_05 | obserwacja w trakcie zajęć | konw. |
| ek\_06 | kolokwium, obserwacja w trakcie zajęć | konw. |
| ek\_07 | obserwacja w trakcie zajęć | konw. |

4.2 Warunki zaliczenia przedmiotu (kryteria oceniania)

|  |
| --- |
| Konwersatorium – elementy składowe oceny:  1. ocena końcowa z kolokwium zaliczeniowego – 100 % (punkty z kolokwium przeliczane są na %).  2. aktywność na zajęciach i udział w dyskusji – opcjonalnie dodatkowo maksymalnie do 10% (wynik sumaryczny nie może przekroczyć wyniku 100% uzyskanego w punkcie pierwszym).  Łączna suma punktów procentowych (%) uzyskanych z każdego zadania cząstkowego, będzie ostatecznie odnoszona do skali z oceną finalną (od 2.0 do 5.0), która jest załączona poniżej:  • 91% - 100% (5.0)  • 82% - 90% (4.5)  • 73% - 81% (4.0)  • 64% - 72% (3.5)  • 55% - 63% (3.0)  • poniżej 55% (2.0). |

**5. CAŁKOWITY NAKŁAD PRACY STUDENTA POTRZEBNY DO OSIĄGNIĘCIA ZAŁOŻONYCH EFEKTÓW W GODZINACH ORAZ PUNKTACH ECTS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Forma aktywności** | **Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności** |
| Godziny z harmonogramu studiów | 30 |
| Inne z udziałem nauczyciela akademickiego  (udział w konsultacjach, egzaminie) | 5 |
| Godziny niekontaktowe – praca własna studenta (przygotowanie do zajęć, egzaminu, napisanie referatu itp.) | 15 |
| SUMA GODZIN | 50 |
| **SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS** | 2 |

*\* Należy uwzględnić, że 1 pkt ECTS odpowiada 25-30 godzin całkowitego nakładu pracy studenta.*

6. PRAKTYKI ZAWODOWE W RAMACH PRZEDMIOTU

|  |  |
| --- | --- |
| wymiar godzinowy | - |
| zasady i formy odbywania praktyk | - |

7. LITERATURA

|  |
| --- |
| Literatura podstawowa:  Hancewicz R. (2013). *Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie.* Gliwice*:* Wyd. Helion.  *Kodeks Etyczny Pracowników Socjalnych i Pracowników Pomocy Społecznej Polskiej Federacji Związkowej Pracowników Socjalnych i Pomocy Społecznej*, https://federacja-socjalnych.pl/images/PDF/kodeks\_etyczny.pdf (dostęp: 28.03. 2024 r.).  Łęcki K., Szóstak A. (1999). *Komunikacja interpersonalna w pracy socjalnej*. Katowice: Wyd. Śląsk.  Nocuń W. A., Szmagalski J. (1998). *Podstawowe umiejętności w pracy socjalnej i ich kształcenie: porozumiewanie się, rozwiązywanie problemów i konfliktów*. Warszawa: Interart. |
| Literatura uzupełniająca:  Garvin Ch. D., Seabury B. A. (1998). *Działania interpersonalne w pracy socjalnej: procesy i procedury*. T. 1. Warszawa: Interart.  Kienhuis J., Świtek T. (2007). *Klient ekspertem podejście skoncentrowane na rozwiązaniach*. Kraków: Księgarnia akademicka.  Kottler J. A. (2003). *Opór w psychoterapii. Jak pracować z trudnym klientem?* Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne. |

Akceptacja Kierownika Jednostki lub osoby upoważnionej

1. W przypadku ścieżki kształcenia prowadzącej do uzyskania kwalifikacji nauczycielskich uwzględnić również efekty uczenia się ze standardów kształcenia przygotowującego do wykonywania zawodu nauczyciela. [↑](#footnote-ref-1)