|  |
| --- |
| **Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej** |
| **Kierunek studiów: Ekonomia** |
| **Moduł / przedmiot: Przedmioty swobodnego wyboru/Komunikacja w sytuacjach kryzysowych** |
| **Profil kształcenia: praktyczny** |
| **Poziom kształcenia: studia I stopnia** |
| **Liczba godzin w semestrze** | 1 | 2 | 3 |
| I | II | III | IV | V | **VI** |
| **Studia stacjonarne**(w/ćw/lab/pr/e)\* |  |  |  |  |  | **16w/25pr** |
| **Studia niestacjonarne**(w/ćw/lab/pr/e) |  |  |  |  |  | **16w/25pr** |
| **WYKŁADOWCA** | Prof. dr hab. Jadwiga Stawnicka |
| **FORMA ZAJĘĆ** | Wykład, projekt |
| **CELE PRZEDMIOTU** | Zapoznanie studentów z obszarami komunikowania się w sytuacjach kryzysowych:* informacje o charakterze służbowym / wewnętrznym(obieg informacji i zarządzanie opisane są w procedurach reagowania kryzysowego),
* informacje zewnętrzne(komunikowanie się z mediami)
* komunikacja ze sprawcą sytuacji kryzysowej
* komunikacja z ofiarąsytuacji kryzysowej
* profilaktyka antykryzysowa.
 |
| **Efekt przedmiotowy** | **Odniesienie do efektów** | **Opis efektów kształcenia** | **Sposób weryfikacji efektu** |
| kierunkowych | obszarowych | Wiedza |
| 1 | E\_W01E\_W08E\_W13 | S1P\_W01S1P\_W06S1P\_W07 | Zna podstawowe pojęcia obiegu informacji w sytuacjach kryzysowych,  | Test zaliczeniowy. |
| 2 | E\_W01E\_W08E\_W13 | S1P\_W01S1P\_W06S1P\_W07 | zna podstawy wiedzy psychologicznej na temat ludzi w kryzysie,  | Test zaliczeniowy. |
| 3 | E\_W01E\_W08E\_W13 | S1P\_W01S1P\_W06S1P\_W07 | zna zasady prowadzenia rozmów w sytuacji postkryzysowej, sposoby komunikowania się ze sprawcą sytuacji kryzysowej. | Test zaliczeniowy. |
| Umiejętności |
| 4 | E\_U06E\_U11E\_U16E\_U17E\_U19 | S1P\_U06S1P\_U07S1P\_U10S1P\_U11 | Potrafi prowadzić rozmowy w sytuacjach kryzysowych, | * Dyskusja,
* ocena argumentacji z dyskusji i samodzielnego myślenia
 |
| 5 | E\_U06E\_U11E\_U16E\_U17E\_U19 | S1P\_U06S1P\_U07S1P\_U10S1P\_U11 | umie negocjować z trudnym partnerem w sytuacji kryzysowej,  | * Dyskusja,
* ocena argumentacji z dyskusji i samodzielnego myślenia
 |
| 6 | E\_U06E\_U11E\_U16E\_U17E\_U19 | S1P\_U06S1P\_U07S1P\_U10S1P\_U11 | unika błędów komunikacyjnych, prawidłowego kontaktowania się z mediami w sytuacjach kryzysowych, reagowania w rozmowach z ofiarą sytuacji kryzysowej,  | * Dyskusja,
* ocena argumentacji z dyskusji i samodzielnego myślenia
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | E\_U06E\_U11E\_U16E\_U17E\_U19 | S1P\_U06S1P\_U07S1P\_U10S1P\_U11 | umie udzielać pierwszej pomocy osobie w kryzysie: nawiązanie kontaktu zdefiniowanie problemu, zapewnienie wsparcia, rozważenie możliwości układania planów, uzyskanie zobowiązania, prowadzenie empatycznego dialogu. | * Dyskusja,
* ocena argumentacji z dyskusji i samodzielnego myślenia
 |
| Kompetencje społeczne |
| 8 | E\_K01 | S1P\_K01S1P\_K04S1P\_K06 | Jest zdolny do odpowiedzialnego wykonywania zadań z zakresu sposobu komunikowania kryzysowego,  | * Ocena uczestnictwa w dyskusji,
* aktywność i zaangażowanie w trakcie zajęć.
 |
| 9 | E\_K01 | S1P\_K01S1P\_K04S1P\_K06 | zdaje sobie sprawę z konieczności doskonalenia umiejętności komunikowania się,  | * Ocena uczestnictwa w dyskusji,
* aktywność i zaangażowanie w trakcie zajęć.
 |
| **Nakład pracy studenta (w godzinach dydaktycznych 1h dyd.=45 minut)\*\***  |
| **Stacjonarne**udział w wykładach = 16udział w ćwiczeniach = przygotowanie do ćwiczeń = przygotowanie do wykładu = 14przygotowanie do zaliczenia/egzaminu = 20realizacja zadań projektowych =25e-learning =zaliczenie/egzamin =2inne (zebranie materiałów do opracowania projektu) = 25**RAZEM:102****Liczba punktów ECTS:4****w tym w ramach zajęć praktycznych:2** | **Niestacjonarne**udział w wykładach = 16udział w ćwiczeniach = przygotowanie do ćwiczeń = przygotowanie do wykładu = 14przygotowanie do zaliczenia/egzaminu = 20realizacja zadań projektowych =25e-learning =zaliczenie/egzamin =2inne (zebranie materiałów do opracowania projektu) = 25**RAZEM:102****Liczba punktów ECTS:4****w tym w ramach zajęć praktycznych:2** |
| **WARUNKI WSTĘPNE** | Podstawowe wiadomości z zakresu komunikacji interpersonalnej |
| **TREŚCI PRZEDMIOTU****(**z podziałem na zajęcia w formie bezpośredniej i e-learning) | Treści realizowane w formie bezpośredniej: * Modele komunikowania się w sytuacjach kryzysowych.
* Teoretyczne aspekty zarządzania kryzysowego.
* Kryzysy w jednostce penitencjarnej.
* Założenia komunikowania kryzysowego (obieg informacji, błędy komunikacyjne, komunikacja z mediami).
* Psychologiczny aspekt sytuacji kryzysowych.
* Człowiek w obliczu kryzysu. Charakterystyka psychologiczna.
* Działanie w interwencji kryzysowej.
* Komunikacja w wybranych sytuacjach kryzysowych.
* Zagrożenia o charakterze biologicznym i chemicznym, akty terroru. Komunikacja ze sprawcą sytuacji kryzysowej. Case study.
* Sprawdzenie umiejętności komunikowania się w sytuacjach kryzysowych (wybrane prezentacje).

Treści realizowane w formie e-learning: nie dotyczy |
| **LITERATURA** **OBOWIĄZKOWA** | * Greenstone James L., Leviton Sharon C., 2005: *Interwencja kryzysowa.*Gdańsk.
* Guła P., 2009: *Komunikowanie kryzysowe*. Warszawa: Wydawnictwo Centrum Szkolenia Policji w Legionowie.
* James R. K., Gilliand B. E., 2004: Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię. Warszawa.
* StawnickaJ., 2010: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych*. Katowice.
* Stawnicka J., 2011: Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II. Katowice.
* StawnickaJ., 2010: *Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych.* “Przegląd Policyjny” nr 3, 28 – 38.
* Ury W., 1995: *Odchodząc od NIE.* Warszawa.
 |
| **LITERATURA** **UZUPEŁNIAJĄCA** | * Biel D., *Rola aktywnego słuchania w komunikacji interpersonalnej. Uwagi ogólne*. W: *Literatura i język. Szkice opisowe i komparatywne*. Red. M. Michalska-Suchanek. Gliwice 2010, 160-167.
* Lidwa W., 2010: *Zarządzanie w sytuacjach kryzysowych*. Warszawa: Akademia Obrony Narodowej.
* Piotrowicz D., 2010: *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne*. Warszawa.
* Guła P., Prońko J., Wiśniewski B., 2009: *Zarządzanie w sytuacjach kryzysowych*. Bielsko-Biała.
* Falecki J., 2009: *Kryzys i sytuacja kryzysowa*. W: Guła P., Wiśniewski B., red.: *Wybrane problemy zarządzania informacją i wsparcia psychologicznego w sytuacjach kryzysowych*. Warszawa.
* Macierzyński W., 2007: *Rola mediów w komunikacji kryzysowej*. W: *Zarządzanie kryzysowe w Polsce.* Red. M. Jabłonowski, L. Smolak. Pułtusk, 383 – 400.
* Lipczyński A., 2007: Psychologiczna interwencja w sytuacjach kryzysowych. Warszawa.
* Regester M., LarkinJ., *Zarządzanie komunikacją w kryzysie*. W: *Zarządzanie kryzysem*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne 2005.
* Murdoch A. , 2003: *Komunikowanie w kryzysie*. Warszawa.
* Nęcki Z., 2000: *Komunikacja międzyludzka*, Kraków.
* Fischer R., Ury W., Patton B., *Dochodząc do TAK*. *Negocjowanie bez poddawania się*. Warszawa 2000.

Taras P. W., *Informowanie obywateli przez administrację*. Wrocław-Warszawa-Kraków 1992.* Ury W., *Odchodząc od NIE.* Warszawa 1995. Załazińska A., *Niewerbalna struktura dialogu*, Kraków 2006.
 |
| **METODY NAUCZANIA****(**z podziałem na zajęcia w formie bezpośredniej i e-learning) | W formie bezpośredniej:* Wykład

W formie e-learning: nie dotyczy |
| **POMOCE NAUKOWE** | Rzutnik, laptop, hand-outy |
| **PROJEKT****(o ile jest realizowany w ramach modułu zajęć)** | Cel: Zapoznanie się z możliwie najszerszą literaturą przedmiotu. Nabycie umiejętności streszczania i opracowywania zagadnień z zakresu komunikowania kryzysowego.Tematyka: * Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych
* Kontakt z mediami. Informowanie o sytuacjach kryzysowych
* *Case study*. Analiza przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych na podstawie wybranych przykładów
* Komunikacja jako proces. Modele komunikacji werbalnej
* Definicja pojęć; sytuacja kryzysowa, zagrożenie, konflikt, kryzys, zagrożenie
* Prowadzenie interwencji kryzysowej
* Rola aktywnego słuchania w sytuacji kryzysowej
* Komunikacja w sytuacjach pobudzenia emocjonalnego
* Reakcje na stres w sytuacjach kryzysowych
* Jak kontaktować się ze sprawcą sytuacji kryzysowej
* Komunikacja z mediami. Udzielanie „komunikatów wstrzymujących”. Informowanie o bieżącej sytuacji. Rola strony internetowej w komunikowaniu kryzysowym.
 |
| **SPOSÓB ZALICZENIA** | * Wykład – zaliczenie z oceną
* Projekt – zaliczenie bez oceny
 |
| **FORMA I WARUNKI ZALICZENIA** | * zaliczenie z oceną,
* przygotowanie projektu,
* warunkiem uzyskania zaliczenia jest zdobycie pozytywnej oceny ze wszystkich form zaliczenia przewidzianych w programie zajęć z uwzględnieniem kryteriów ilościowych oceniania określonych w Ramowym Systemie Ocen Studentów w Wyższej Szkole Biznesu w Dąbrowie Górniczej.
 |