



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИГО
Т.Е. Абрамзон

11.02.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Направление подготовки (специальность)
39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль/специализация) программы
Социальная защита и социальное обслуживание семей и детей

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Социальной работы и психолого-педагогического образования
Курс	4
Семестр	7

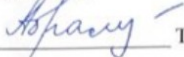
Магнитогорск
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования
27.01.2020, протокол № 6

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
11.02.2020 г. протокол № 5

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры СРиППО, канд. филос. наук  Н.Г. Супрун

Рецензент:

Зам. директора по социальным вопросам МУ "Комплексный центр социального обслуживания населения" Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области, канд. пед. наук  Н.Ю. Андрусяк



Листактуализациирабочейпрограммы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» являются: формирование у студентов системы знаний, умений и владений в соответствии с компетенциями, обеспечивающими эффективное применение конфликтологических знаний при решении задач общественного, национального- государственного и личностного развития, проблем социального благополучия личности и общества и создающие условия для работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Конфликтология в социальной работе входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/практик:

Производственная-технологическая практика
Психология социальной работы с семьей
Социальные технологии и технологии социальной работы
Управление в социальной работе
Условия профессиональной деятельности специалиста по социальной работе
Профессионально-этические основы социальной работы
Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
Подготовка к процедуре защиты и защиты выпускной квалификационной работы
Социальная работа на предприятии
Технология проведения тренингов
Производственная-преддипломная практика

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Конфликтология в социальной работе» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код ин	Индикатор достижения компетенции
ПК-3	Способен выявлять разные типы семей с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации
ПК-3.1	Выявляет семейное неблагополучие в разных типах семей с детьми, оценивает риски, определяет причины социального неблагополучия в семье с детьми, факты внутрисемейного насилия
ПК-3.2	Ведет учет разных типов семей, находящихся в трудных жизненных ситуациях, в том числе замещающих семьях, передает сведения в распределенный банк данных региональной и муниципальной системы учета семей
ПК-3.3	Проводит диагностику отклонений в функционировании выявленных семей, оценивает риски и последствия, определяет возможности активизации потенциала семей и проводит социально-психологическую реабилитацию
ПК-4	Способен планировать и осуществлять контроль деятельности подразделения по реализации

П К- 4.1	Определяет плановые цели и задачи подразделения (группы специалистов) и отдельных специалистов по социальной работе, определяет объем работы сотрудников и распределяет задания между ними
П К-	Контролирует выполнение плановых целей и деятельность специалистов
П К-	Оценивает эффективность социального обслуживания и меры социальной поддержки

4. Структура, объём содержания дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 55 акад. часов;
- аудиторная – 54 акад. часов;
- внеаудиторная – 1 акад. часов
- самостоятельная работа – 53 акад. часов;

Форма аттестации – зачет

Раздел/тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа			Вид самостоятельной работы	Формат текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции	
		Лек.	Лаб.	практ. зан.				
1. Общая теория конфликта								
1.1 Предмет и методы конфликтологии и в социальной работе	7	2		4	6	Подготовка к практическому занятию	Устный опрос, конспект	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
1.2 Конфликт как социально-психологическое явление		2		4	6	Подготовка к практическому занятию	Устный опрос, конспект	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
1.3 Структурная и динамическая модели конфликта		2		4	6	Подготовка к практическому занятию	Устный опрос, конспект	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
Итого по разделу		6		12	1			
2. Психология конфликтов								
2.1 Психология внутриличностных конфликтов и деятельности специалиста по социальной работе	7	2		4	4	Ознакомление с текстом лекции; анализ определений, представленных в	Участие в дискуссии и тренинговых упражнениях на практическом занятии	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3

2.2 Психология микросоциальных конфликтов		2		4/2 И	4	Ознакомление с текстом лекции; анализ определений, представленных в	Участие в дискуссии и тренинговых упражнениях на практическом занятии	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
Итого по разделу		4		8/2	8			
3. Методы и технологии управления и разрешения конфликтов								
3.1 Технология управления конфликтами в социальной работе		2		4/2 И	7	Ознакомление с текстом лекции, работа с источником	Разбор кейса по конфликтам в социальной работе; участие в игре.	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
3.2 Технология предупреждения конфликтов в социальной работе	7	2		4/4 И	7	Ознакомление с текстом лекции, работа с источником	Разбор кейса по предупреждению конфликта, участие в игре	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
3.3 Правовые технологии разрешения конфликтов в социальной работе		2		4/4 И	7	Ознакомление с текстом лекции, работа с источником	Разбор кейса по правовым технологиям разрешения конфликтов.	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
3.4 Альтернативные методы разрешения конфликтов в социальной работе		2		4/2 И	6	Ознакомление с текстом лекции, работа с источником	Устный опрос, конспект	ПК-3.1, ПК-3.2, ПК-3.3, ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-4.3
Итого по разделу		8		16/12 И	27			
Итого за семестр		18		36/14 И	53		зачёт	
Итого по дисциплине		18		36/14 И	53		зачет	

5 Образовательные технологии

В ходе освоения курса предусмотрено использование следующих форм обучения, а. и. коммуникативно-информационные технологии (использование мультимедиа на лекционных занятиях), диалоговые технологии (использование диспутов и дискуссий на практических занятиях), технологии учебно-поисковой деятельности (поиск информации и последующей презентации результатов в виде докладов, рефератов, сообщений), кейс-

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Балынская Н. Р. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Н. Р. Балынская; МГТУ. - Магнитогорск: МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsistema.ru/uploader/fileUpload?name=1280.pdf&show=dcatalogues/1/1123475/1280.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Конфликтология [Электронный ресурс]: Методические указания по дисциплине "Профессиональная педагогика и психология" для студентов всех форм обучения / сост.: А. В. Сарапулова; МГТУ; Белорецкий филиал. - Магнитогорск: МГТУ, Б. г. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsistema.ru/uploader/fileUpload?name=3094.pdf&show=dcatalogues/1/1135452/3094.pdf&view=true>. - Макрообъект.

б) Дополнительная литература:

Бахольская Н. А. Педагогическая конфликтология [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Н. А. Бахольская; МГТУ. - Магнитогорск: МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsistema.ru/uploader/fileUpload?name=3055.pdf&show=dcatalogues/1/1135047/3055.pdf&view=true>. - Макрообъект.

в) Методические указания:

Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е. В. Олейник, С. Н. Испулова, С. А. Бурилкина. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Носова, 2019. 46 с.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional (для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно

7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно
------	------------------------------	-----------

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий EastView Information Services, ООО «ИВИС»	dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	scholar.google.ru/
Информационная система – Единое окно доступа к информационным ресурсам	window.edu.ru/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: доска, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

Приложение 1

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Перечень тем для подготовки к семинарским занятиям:

1. Раздел Общая теория конфликта

1.1. Тема Конфликты в современном обществе

Развитие конфликтологии как науки. От Античности до современности

Становление дисциплины Конфликтология в социальной работе

Востребованность конфликтологического знания в социальной работе

1.2. Тема Конфликт как социально-психологическое явление

Методы исследования и диагностики конфликтов (психодиагностика, ситуационный метод, математическое моделирование)

Функции конфликтов

Типология конфликтов

1.3. Тема Структурная и динамическая модели конфликта

Структурная модель конфликта

Динамическая модель конфликта

Этап эскалации. Формирование образа «врага»

2. Раздел Психология конфликта

2.1 Психология внутриличностного конфликта в деятельности специалиста по

социальной работе
Внутриличностные конфликты.
Теории внутриличностных конфликтов
Поведение в конфликтной ситуации. Модель двойной заинтересованности
К.Томаса
Исследования конфликтов в поведенческом подходе

2.2. Тема Психология микросоциальных конфликтов
2.1.Семейные и супружеские конфликты
Особенности возникновения семейных конфликтов и методы их изучения. Детско-родительские конфликты
Особенности возникновения супружеских конфликтов и методы их изучения

2.2.Организационные и трудовые конфликты
Организационные конфликты: причины возникновения, виды, особенности профилактики и предупреждения
Трудовые конфликты и споры причины возникновения, виды, особенности профилактики и предупреждения

3.Раздел Методы и технологии управления и разрешения конфликтов
3.1. Технология управления конфликтами в социальной работе
Факторы управляемости и неуправляемости конфликтов
Внутриличностные, структурные и межличностные методы управления конфликтами
Этапы управления конфликтами

3.2 Технология предупреждения конфликтов в социальной работе
Прогнозирование и предупреждение конфликтов как этапы управленческой деятельности: формы, методы, средства
(Разработка программы профилактики конфликтов в учреждении)

3.3. Правовые технологии разрешения конфликтов
Судебное разбирательство конфликта.
Принципы судопроизводства.
Обеспечение доступа граждан к правосудию.
Исполнение судебных решений.
Разрешение споров в арбитражном суде.
Конституционный суд и его роль в разрешении конституционального конфликта.

3.3 Трудовые конфликты и правовые способы их разрешения
Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица)
Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ.
Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ

3.4.Альтернативные методы разрешения конфликтов
ФЗ 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (медиатора)». Основные положения закона: термины, сфера применения, принципы, виды
соглашений. Процедура медиации.
Технология работы медиатора

Претензионное производство
Мировое соглашение
Третейский суд

Тесты для самопроверки:

Раздел 1

Задание 1. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

Задание 2. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- а) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно;
- б) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;
- в) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
- г) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;
- д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной самооценкой, несамокритичен

Задание 3. Назовите конфликты профессионализации

Задание 4. Внутрипрофессиональные конфликты – это

Раздел 2

Задание 1. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
- стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

Задание 2. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

- а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение
- б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;
- в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;
- г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

Задание 3. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

Задание 4. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению.

Раздел 3

Задание 1. Выберите вариант правильного ответа Управление конфликтами — это: целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

Задание 2. Содержание управления конфликтами включает:

прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;

прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

прогнозирование, регулирование, разрешение;

прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

Задание 3. Предпосылками разрешения конфликта являются:

достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.

достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;

стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

Задание 4. Что относится к форме разрешения конфликта:

порицание, юмор, убеждение, уступка;

уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
требования, критика, убеждение, юмор;
уступка, требования, убеждение, критика;
подчинение; примирение; убеждение, согласование.

Задание 5. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

прогнозирование и предупреждение (стимулирование);
прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;
только прогнозирование;
только предупреждение (стимулирование);
только регулирование.

Приложение 2

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ПК-4: Способен планировать и осуществлять контроль деятельности подразделения по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки		
ПК-4.1	Определяет плановые цели и задачи подразделения (группы специалистов) и отдельных специалистов по социальной работе, определяет объем работы сотрудников и распределяет задания между ними	Перечень тем и заданий для подготовки к зачету История конфликтологии. Структурная модель конфликта Методы исследования и диагностики конфликтов (психодиагностика, ситуационный метод, математическое моделирование). Динамическая модель конфликта Внутриличностные конфликты. Поведение в конфликтной ситуации. Модель двойной заинтересованности К.Томаса Технологии эффективного общения в конфликте Противодействие манипуляции в конфликте Особенности возникновения семейных конфликтов и методы их изучения. Детско-родительские конфликты Особенности возникновения супружеских конфликтов и методы их изучения Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица) Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ. Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ
ПК-4.2	Контролирует выполнение плановых целей и деятельность специалистов	Подготовка и обсуждение тем семинарских занятий: 1.Раздел Общая теория конфликта 1.1.Тема Конфликты в современном обществе Развитие конфликтологии как

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по дисциплине включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме зачета. Зачет по данной дисциплине проводится в устной форме по вопросам преподавателя.

Показатели и критерии оценивания на зачёте:

– на **оценку «зачтено»** обучающийся демонстрирует пороговый уровень освоения компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на **оценку «не зачтено»** обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.