

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Направление подготовки 39.04.02 Социальная работа

Направленность *Государственное управление и организация социальной
работы*

Квалификация выпускника: магистр

Кострома

2023

Программа дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» разработана в соответствии с

- Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 39.04.02 «Социальная работа», утвержденным приказом № 80 от 05.02.2018 г.;

- учебным планом направления подготовки 39.04.02 *Социальная работа*, направленность *Социальная работа с разными группами населения, Государственное управление и организация социальной работы*.

Разработал: Скрыбина О.Б., доцент кафедры социальной работы, к.пед.н., доцент

Рецензенты: Журина Е.В., Заместитель Губернатора Костромской области

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №10 от 27 мая 2019 г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №9 от 07 мая 2020г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №9 от 05 апреля 2021г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №7 от 21 марта 2022г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №10 от 10 апреля 2023г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у магистрантов не только теоретических знаний, но и практических умений и навыков по профилактике, предупреждению, регулированию и конструктивному разрешению конфликтов в сфере социальной работы. Освоение дисциплины позволяет магистранту под руководством преподавателя накопить первоначальный опыт управления конфликтами в профессиональной деятельности для принятия эффективных управленческих решений.

Задачи дисциплины:

- освоение технологий управления межличностным, социальным конфликтом и конфликтом в организации;
- освоение технологий переговорного процесса, внесудебного арбитража и медиации для разрешения конфликтов;
- формирование индивидуального стиля управления конфликтами.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- сущность и фазы проявления социального конфликта во всех сферах общественной и личной жизни в современных условиях;
- закономерности и особенности возникновения и развития социальных конфликтов в российском обществе;
- особенности конфликтного поведения различных категорий получателей мер социальной поддержки.

уметь:

- применять модели решения конфликтов в сфере социальной работы;
- диагностировать состояние возникающих конфликтов и подбирать технологии управления ими; - осуществлять технологии ведения переговоров, арбитража и посредничества в конфликте;
- проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них;

владеть навыками:

- методикой и технологией эмпирических исследований социальных конфликтов разных типов;
- общими правилами и технологиями диагностики и прогнозирования развития конфликтов;
- технологиями управления конфликтом; -технологиями конструктивного разрешения конфликта;
- технологиями использования ресурсов сторонних субъектов для управления конфликтами в организации.

освоить компетенции:

ПК-1 Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана. Изучается в 3 семестрах обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках:

«Теория и методология социальной работы», формирующая представление об особенностях различных групп получателей социальных услуг и принципах осуществления их социального обслуживания

«Инновационные технологии социальной работы», ориентирующая обучающихся в вопросах инновационной деятельности в сфере социальной работы.

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (социально-проектная), формирующая умение осуществлять самостоятельную проектную деятельность, моделировать и анализировать ее результаты.

«Организация и управление социальной работой в регионе», дающая информацию о региональных особенностях осуществления социальной работы.

Изучение дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» является основой для освоения последующих дисциплин/практик: прохождения производственной и преддипломной практики как формирующая готовность к самостоятельному анализу, рефлексии собственной профессиональной деятельности и поиску решения возникающих в ходе нее проблем, выполнения обучающимися выпускной квалификационной работы как предшествующее, поскольку опыт решения конкретных проблемных ситуаций будет способствовать снижению неуверенности и повышению профессиональной и научно-исследовательской компетентности магистранта.

4. Объем дисциплины (модуля)

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

| Виды учебной работы, | Очная форма | Очно-заочная | Заочная |
|--|-------------|--------------|---------|
| Общая трудоемкость в зачетных единицах | - | - | 3 |
| Общая трудоемкость в часах | - | - | 108 |
| Аудиторные занятия в часах, в том числе: | - | - | 30 |
| Лекции | - | - | 4 |
| Практические занятия | - | - | 26 |
| Практическая подготовка | - | - | 2 |
| Лабораторные занятия | - | - | - |
| Самостоятельная работа в часах | - | - | 78 |
| Форма промежуточной аттестации | - | - | зачет |

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

| Виды учебных занятий | Очная форма | Очно-заочная | Заочная |
|-------------------------|-------------|--------------|---------|
| Лекции | - | - | 4 |
| Практические занятия | - | - | 26 |
| Практическая подготовка | - | - | 2 |
| Лабораторные занятий | - | - | 2 |
| Консультации | - | - | 0,2 |
| Зачет/зачеты | - | - | 0,25 |
| Экзамен/экзамены | - | - | - |
| Курсовые работы | - | - | - |
| Курсовые проекты | - | - | - |
| Всего | - | - | 30,45 |

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с

указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

| № п/п | Наименование темы | Всего часов | Аудиторные занятия | | | Самост. работа |
|-------|---|-------------|--------------------|----------|-----------|----------------|
| | | | Всего | Лекции | Практич. | |
| 1 | Введение в управление конфликтами. | 12 | 3 | 1 | 2 | 9 |
| 2 | Понятие конфликт. Основные теории конфликта. | 8 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 3 | Источники, функции, структурные элементы конфликта. | 8 | 3 | 1 | 2 | 5 |
| 4 | Динамические модели конфликта. | 13 | 3 | 1 | 2 | 10 |
| 5 | Стратегии поведения участников конфликта. | 14 | 4 | | 4 | 10 |
| 6 | Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов. | 14 | 4 | | 4 | 10 |
| 7 | Медиация как специфический способ разрешения конфликта в социальной работе. | 14 | 4 | | 4 | 10 |
| 8 | Прогнозирование, технологии и методы профилактики и предупреждения конфликтов. | 14 | 4 | | 4 | 10 |
| 9 | Специфика деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов. | 11 | 2 | | 2 | 9 |
| | Всего часов | 108 | 30 | 4 | 26 | 78 |

5.2. Содержание:

Тема 1. Введение в управление конфликтами

Конфликтология как научная дисциплина. Комплексный характер конфликтологического знания. Становление конфликтологии как самостоятельной области научного знания. Взаимосвязь конфликтологии с другими социальными и гуманитарными науками. Объект, предмет и задачи конфликтологии. Комплекс проблем, изучаемых конфликтологией.

Тема 2. Понятие конфликт. Основные теории конфликта

Определение понятия "конфликт" в психологии, социологии, политологии, педагогики и др. социально-гуманитарных науках.. Конфликтологическая трактовка дефиниции "конфликта". Основные направления в изучении теории конфликта: функционализм (З. Дюргейм, Т. Парсон, Н. Смелзер), структурализм (К. Маркс, М. Вебер, Р. Дарендорф). Современные представления о конфликте К.З. Боулдинга и др.

Тема 3. Источники, функции и структурные элементы конфликта

Природа возникновения конфликтов. Дефицит материальных ресурсов, распределение и перераспределение властных полномочий, важнейшие ценности и жизненные установки как основные источники конфликтных ситуаций. Функциональное предназначение конфликтов в жизни общества. Конструктивные и деструктивные функции социальных конфликтов. Анатомия конфликта: субъекты и участники, предмет и объект, конфликтная ситуация, инцидент, конфликтные действия сторон. Схема конфликтной ситуации.

Тема 4. Динамические модели конфликта

Конфликт как динамическое явление. Основные стадии развития конфликта, Латентный период. Рост напряженности в отношении между субъектами. "Вызревание" противоречия, инцидент. Открытая стадия конфликта. Эскалация. Расширения и углубления конфликтной ситуации. Противоборство сторон. Кульминация. Стадия разрешения конфликта. Варианты завершения конфликта. Конструктивная и деструктивная стратегии Переговорный процесс как способ конструктивного разрешения противоречия. Завершение конфликта посредством третьей стороны. Постконфликтная стадия. Цена конфликта.

Тема 5. Стратегии поведения участников конфликта

Особенности поведения человека в конфликтной ситуации. Конфликтные паттерны. Конфликтные личности. Концепция К. Томаса - Р. Киллмена. Избежание конфликта. Приспособление. Соперничество в конфликте. Компромисс. Сотрудничество как наиболее конструктивная стратегия поведения современного человека в конфликте. Особенности применения конфликтологии стратегии поведения в сфере социальной работы.

Тема 6. Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов

Понятие переговорный процесс. Функции переговоров в конфликте. Требования к участнику переговоров. Основные процедуры: регуляция психологической атмосферы, налаживание контакта, прием информации, разработка взаимоприемлемого решения, завершение переговоров. Стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, торговый, сотруднический. Культурные различия в переговорах. Специфика, организации переговоров специалистом по социальной работе.

Тема 7. Медиация как специфический способ разрешения конфликтов в социальной работе

Понятие медиация. Характеристика процесса медиации. Медиатор . Функции медиатора, Стадии медиации. Технология осуществления медиации. Работа медиатора по разрешению группового конфликта, Медиаторство в условиях современной России.

Тема 8. Прогнозирование, технологии и методы предупреждение конфликтов

Понятие и существенные характеристики процесса прогнозирования конфликта. Диагностика типа и степени зрелости противоречия. Проектирование модели разворачивания конфликта. Анализ конфликтной ситуации. Снятие эмоциональной напряженности. Шаги по предупреждению конфликта: устранение причин конфликта, поддержка сотрудничества, соц. партнерства, институционализация отношений, воздействие норм, нормативное регулирование деятельности и отношений.

Тема 9. Специфика деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов

Конфликтологическая компетентность магистра социальной работы. Сочетание в профессиональной деятельности магистра коммуникативной и конфликтологической компетентности. Особенности урегулирования конфликтов в сфере социальной работы. Адресная помощь. Толерантность магистра социальной работы по отношению к клиенту. Критерии эффективности деятельности магистра по разрешению конфликтов в профессиональной сфере.

5.3. Практическая подготовка

| Код, направление, направленность | Наименование дисциплины | Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки | | | | | |
|--|---|--|-------|--------|--------|-----------|------|
| | | Семестр | Всего | Лекции | Практ. | Лаб. раб. | С.р. |
| 39.04.02 Социальная работа, Государственное управление и организация социальной работы | <i>Управление конфликтами в социальной работе</i> | заочная форма обучения | | | | | |
| | | 4 | 2 | - | 2 | - | - |

| Код компетенции | Индикатор компетенции | Содержание задания на практическую подготовку по выбранному виду деятельности | Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки | | | |
|--|---|--|--|--------|-----------|------|
| | | | Лекции | Практ. | Лаб. раб. | С.р. |
| ПК-1 Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан | ИПК-1.1 Осуществляет планирование деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан | <i>Разработать алгоритмы эффективного управления конфликтом, исходя из специфики социальной роли. Представить их в виде методических рекомендаций по управлению конфликтами для специалистов по социальной работе.</i> | - | 2 | - | - |

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины
6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины | Задание | Часы | Методические рекомендации по выполнению задания | Форма контроля |
|-------|--|---|------|--|---|
| 1. | Введение в управление конфликтами. | <p>А) на основе знакомства с материалами учебников, выявить предмет, цель, задачи и особенности конфликтологии как науки. Обосновать различия в подходах авторов учебных пособий.</p> <p>Б) привести примеры неразрешимых противоречий, являющихся основой социальных конфликтов.</p> | 9 | <p>А) Для выполнения задания необходимо использовать материалы не менее трех учебников и учебных пособий. Это сделает сравнение объективным. Выявляя различия в подходах авторов необходимо обратить внимание на то, какую науку, область знаний представляет автор. Часто авторами учебников конфликтологии выступают педагогики, социальные психологи, политологи, социологи, военные. Это определяет подход ученого к изложению основ конфликтологии.</p> <p>Б) примеры противоречий могут быть почерпнуты из прочитанной документальной и публицистической литературы, истории России, материалов средств массовой информации. Приводя пример социального конфликта, необходимо обратить внимание на тот факт, что он должен быть представлен развернуто, как процесс, имеющий завязку, ход событий, кульминацию и развязку.</p> | тестирование, обсуждение на семинаре |
| 2. | Понятие конфликт. Основные теории конфликта. | <p>А) на основе анализа рекомендованной литературы охарактеризовать взгляды на конфликт социологов-функционалистов. Составить информационное сообщение</p> <p>Б) на основе анализа рекомендованной литературы охарактеризовать взгляды на конфликт социологов-</p> | 5 | <p><i>Подготовка информационного сообщения</i>— это работа по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).</p> | Выступление с информационным сообщением |

| | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|
| | | структуралистов. Составить информационное сообщение | | <p>Регламент времени на озвучивание сообщения — до 5 мин.</p> <p><i>Алгоритм действий магистранта:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • собрать и изучить литературу по теме; • составить план или графическую структуру сообщения; • выделить основные понятия; • ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; • оформить текст письменно; • сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальность темы; • соответствие содержания теме; • глубина проработки материала; • грамотность и полнота использования источников; • наличие элементов наглядности. <p><i>Примерные темы сообщений:</i></p> <p>Представления о месте конфликта в жизни общества: функционализм.</p> <p>Представления о месте конфликта в жизни общества: структурализм.</p> <p>Представления о месте конфликта в жизни общества: общая теория конфликта Боулдинга.</p> | |
| 3. | Источники, функции, структурные элементы конфликта. | <p>А) составьте и опишите в виде рассказа конфликтную ситуацию, которая могла произойти в одной из сфер социальной работы. Проанализируйте составленную ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов.</p> <p>Б) найдите в художественной литературе описание конкретной конфликтной ситуации. Проанализируйте ситуацию с</p> | 5 | <p>А)Описывая конфликтологическую ситуацию магистрант должен учитывать все стадии развития социального конфликта, а также постараться усложнить ситуацию с помощью работы с интересами и мотивами субъектов конфликта и расширению круга участников конфликта. Объем описания конфликтной ситуации не менее 1,5 листа формата А4, шрифт 14, интервал 1,5.</p> | Презентация и решение конфликтологических ситуаций |

| | | | | | |
|----|---|--|----|---|--|
| | | точки зрения структурного и типологического подходов. | | Б) в качестве примеров конфликтных ситуаций из художественной литературы удобнее всего выбирать короткие сатирические и юмористические рассказы. Например: рассказы М. Зощенко. | |
| 4. | Динамические модели конфликта. | А) посмотрите сказку «Там на неведомых дорожках». Проанализируйте ее по структуре и типам. В паре обсудите результаты анализа. Составьте схему динамики этого конфликта. Подготовьте защиту своей схемы. | 10 | <p>План анализа сказки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структурный анализ (определить основные структурные элементы конфликта, границы конфликтной ситуации, основных субъектов и объект конфликта); 2. Динамический анализ конфликта (определить основные этапы конфликта и их событийные границы); 3. Типологический анализ конфликта (определить тип конфликта по 10 классификациям, выявить стратегии поведения субъектов конфликта). | анализ конфликтной ситуации, составление конфликтологической динамической схемы |
| 5. | Стратегии поведения участников конфликта. | Познакомьтесь с особенностями стратегий поведения в конфликте (на основании теории Томаса-Киллемена). Подберите примеры конфликтных ситуации, демонстрирующих эффективность каждой из пяти стратегий. Подготовьте для разыгрывания в группе конфликтную ситуацию из сферы взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента, в которой уместно применить лишь одну из стратегий поведения в конфликте. | 10 | <p>Проверьте свои знания темы на пробном тесте: <u>Тест по теме «Стратегии поведения в конфликте»</u></p> <hr/> <p>Варианты ответа: А) избегание Б) приспособление В) соперничество Г) компромисс Д) сотрудничество</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Чтобы сохранить в конфликте положительные отношения с оппонентом, необходимо избрать стратегию поведения. 2. В ситуации соревнования оптимальна стратегия | Ролевая игра «Существует ли универсально эффективная стратегия поведения в конфликте?» в тестирование. |

| | | | | | |
|----|--|--|----|--|--|
| | | | | <p>3. В ситуации отсутствия времени на ведение конфликтных действий оптимальной является применение стратегии</p> <p>4. В ситуации необходимости сохранения отношений с оппонентом успешна стратегия</p> <p>5. В ситуации необходимости принятий непопулярного решения оптимальной является стратегия</p> <p>6. В ситуации необходимости и сохранения отношений, и полного разрешения спорного вопроса оптимальной является стратегия</p> <p>7. В ситуации принятия быстрого и взаимоприемлемого решения оптимальной является стратегия</p> <p>8. В ситуации разрешения принципиально важного для сторон конфликта оптимальна стратегия.</p> <p>9. В ситуации, когда стороны не удовлетворит проигрыш, но времени на ведение конфликта у них мало, уместна стратегия...</p> <p>10. В ситуации конкурсного отбора при принятии на работу оптимальна стратегия...</p> <p>11. В ситуации, когда Вы не правы, оптимальна стратегия...</p> <p>12. В ситуации тривиальности (незначительности) причины и объекта конфликта для вас, уместно применить стратегию...</p> | |
| 6. | Переговорный процесс: способы, методы и средства | <p>А) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники пассивного и активного слушания. Умейте применять их на практике</p> <p>Б) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники</p> | 10 | <p><i>Составление опорного конспекта раздела учебника</i> представляет собой обзор информации, содержащейся в объекте конспектирования, в более краткой форме. В конспекте должны быть отражены основные принципиальные положения статьи, то новое, что внес ее автор, основные</p> | <p>Составление опорного конспекта, Ролевая игра «Эффективные переговоры»</p> |

| | | | | | |
|--|-------------------------------|--|--|---|--|
| | <p>разрешения конфликтов.</p> | <p>убеждения и представления своей точки зрения. Умейте применять их на практике В) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники манипулирования собеседником в переговорах. Умейте применять их на практике Г) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники разработки и принятия решения в переговорах. Умейте применять их на практике Д) соберите микрогруппу. Разработайте и разыграйте ситуацию переговоров в конфликтной ситуации, используя приобретенные умения.</p> | | <p>методологические положения работы, аргументы, этапы доказательства и выводы. Ценность конспекта значительно повышается, если студент излагает мысли своими словами, в лаконичной форме.</p> <p>Особо значимые места, примеры выделяются цветным подчеркиванием, взятием в рамку, пометками на полях, чтобы акцентировать на них внимание и прочнее запомнить. Работа выполняется письменно. Озвучиванию подлежат главные положения и выводы работы в виде краткого устного сообщения (3—4 мин) в рамках теоретических и практических занятий.</p> <p><i>Алгоритм действий магистранта:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • прочитать материал раздела учебника, выбрать главное и второстепенное; • установить логическую связь между элементами темы; • записывать только то, что хорошо уяснил; • выделять ключевые слова и понятия; • заменять сложные развернутые обороты текста более лаконичными (свертывание); • разработать и применять свою систему условных сокращений. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • содержательность конспекта, соответствие плану; • отражение основных положений, результатов работы автора, выводов; • ясность, лаконичность изложения мыслей студента; • наличие схем, графическое выделение особо значимой информации; • соответствие оформления требованиям; | |
|--|-------------------------------|--|--|---|--|

| | | | | | |
|----|--|--|----|--|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • грамотность изложения; • конспект сдан в срок. | |
| 7. | Медиация как специфический способ разрешения конфликта в социальной работе. | <p>А) на основе анализа литературы сравните технологию медиации и технологию переговорного процесса. Выявите особенности медиации.</p> <p>Б) соберите микрогруппу. Разработайте и разыграйте ситуацию медиационной сессии.</p> | 10 | <p>На примере сложившейся ситуации разработайте программу медиационной сессии:</p> <p style="text-align: center;">Конфликтная ситуация</p> <p>Вы – заведующий отделением надомного обслуживания граждан пожилого возраста в комплексном центре социального обслуживания населения. В Вашем подчинении находятся несколько социальных работников, которые качественно справляются со своими обязанностями. Однажды Вам поступает звонок от одной из клиенток, которая в эмоциональной форме обвиняет одну из сотрудниц не только в невнимании к просьбам клиента, но и в грубом обращении. Поводом к звонку, по мнению клиентки, послужило несвоевременное обеспечение ее продуктами и лекарствами. Пожилая женщина настаивает на строгом наказании социального работника. Разработайте вариативный план разрешения создавшейся конфликтной ситуации.</p> <p>Обратите внимание на стратегию поведения в конфликте медиатора.</p> | Решение конфликтологических задач Ролевая игра «Медиационная сессия» |
| 8. | Прогнозирование, технологии и методы профилактики и предупреждения конфликтов. | <p>А) На основе анализа литературы и жизненного опыта разработайте графическую трехмерную модель кабинета специалиста по социальной работе в одном из учреждений, оборудованную в соответствии со всеми правилами профилактики и предупреждения конфликтов.</p> <p>Б) напишите эссе-памятку для специалиста по социальной работе о</p> | 10 | <p><i>Написание реферата</i> — это написание письменного сообщения на определенную тему, содержащего информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.</p> | Защита проекта, выступление с эссе, защита реферата. |

| | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|
| | | <p>правилах бесконфликтного конструктивного общения с клиентами.</p> <p>В) напишите реферат о способах и формах профилактики и предупреждения конфликтов в учреждениях социальной сферы.</p> | | <p>Регламент озвучивания реферата — 7—10 мин.</p> <p><i>Алгоритм действий магистранта:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • собрать и изучить литературу по теме; • составить план или графическую структуру реферата; • выделить основные понятия; • ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения; • оформить текст письменно, согласно установленной форме; • сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок. <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • актуальность темы; • соответствие содержания теме; • глубина проработки материала; • грамотность и полнота использования источников; <p>соответствие оформления реферата требованиям. Тему реферата и эссе магистрант определяет самостоятельно.</p> | |
| 9. | <p>Специфика деятельности магистранта социальной работы по урегулированию конфликтов.</p> | <p>Проанализировать материалы лекций и учебной литературы, определяющие возможные роли в конфликтной ситуации специалиста по социальной работе. Разработать алгоритмы эффективного управления конфликтом, исходя из специфики социальной роли. Представить их в виде методических рекомендаций по управлению конфликтами для специалистов по социальной работе.</p> | 9 | <p>Прежде чем приступить к выполнению задания, необходимо вспомнить особенности составления алгоритмов, специфику написания методических рекомендаций.</p> <p>При составлении алгоритма помните, что для конфликтов разных по структуре, типам, динамике эффективными будут разные действия специалиста. Кроме этого, роль специалиста в конфликте (третья сторона конфликта, представитель одного из субъектов конфликта, субъект конфликта, сторонник клиента, попавшего в ТСЖ) диктует необходимость совершения</p> | <p>защита проекта разработанных рекомендаций</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>определенных действий в конфликте, которые уже подчиняются строгому алгоритму.</p> <p>Помните, нельзя регламентировать деятельность специалиста по социальной работе полностью, необходимо сделать скидку на его личностные особенности и креативность. Универсальных алгоритмов не бывает.</p> | |
|--|--|--|--|--|--|

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тема 1. Введение в управление конфликтами

Вопросы для обсуждения

1. Социальный конфликт как специфическое явление общественной жизни.
2. Концепция функционализма: З. Дюркгейм, Т. Парсонс, Н. Смелзер.
3. Концепция структурализма: К. Маркс, М. Вебер, Р Дарендорф.

Тема 2. Понятие конфликт. Основные теории конфликта

Вопросы для обсуждения

1. Причины конфликта.
2. Субъекты и участники конфликта,
3. Объект и предмет конфликта,
4. Конфликтная ситуация, инцидент.
5. Третья сторона, конфликта.

Тема 3. Источники, функции, структурные элементы конфликта

Вопросы для обсуждения

1. Анализ функций современных социальных конфликтов в обществе
2. Социальная работа как сфера конфликтного взаимодействия
3. Источники конфликта
4. Простые и сложные конфликты.

Тема 4. Динамика конфликта

Вопросы для обсуждения

1. Обзор основных динамических моделей конфликта,
2. Латентная стадия.
3. Инцидент.
4. Стадия эскалации конфликта.
5. Стадия завершения конфликта.
6. Постконфликтная стадия.

Тема 5. Стратегии поведения в конфликте

Вопросы для обсуждения

1. Концепция К. Томаса - Р. Килмена,
2. Избегание конфликта.
3. Приспособление к конфликту.
4. Соперничество в конфликте.
5. Компромисс.
6. Сотрудничество.

Тема 6. Методы и приемы профилактики и предупреждения конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Профилактика конфликта - одно из направлений профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
2. Формы и методы предупреждения конфликтов.
3. Прогнозирование развития конфликтной ситуации.

Тема 7. Методы и приемы разрешения социальных конфликтов в процессе переговоров

Вопросы для обсуждения

1. Требования к участнику переговоров.
2. Основные процедуры переговорного процесса,

3. Налаживание контакта и прием информации.
4. Передача информации, выработка совместного решения.
5. . Завершение переговоров, оценка их результативности.

Тема 8. Медиация как способ разрешения конфликтов в социальной работе

Вопросы для обсуждения

1. Характеристика процесса медиации.
2. Функции медиатора,
3. Стадии медиации.

Тема 9. Специфика деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов

Вопросы для обсуждения

1. Конфликтологическая компетентность магистра социальной работы.
2. Особенности урегулирования конфликтов в социальной работе.
3. Критерии эффективности деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов.

6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

Лабораторные работы не предусмотрены РУП.

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)

Выполнение курсовых работ не предусмотрено РУП.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература

1. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина ; под ред. А.Е. Илларионова. - М. : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. - («Учебные издания для бакалавров»). - ISBN 978-5-394-02053-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135058+http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415182>
2. Социальная работа : учебное пособие / Н.Ф. Басов, В.М. Басова, С.В. Бойцова и др. ; под ред. Н.Ф. Басова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 352 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 342-345. - ISBN 978-5-394-02424-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253961> (18.12.2017).
3. Карташов, Я.П. Конфликтология / Я.П. Карташов. - М. : Лаборатория книги, 2010. - 142 с. ; То же [Электронный ресурс]. - [URL:http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87244](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87244)
4. Зарипова, И.Р. Конфликтология в социальной работе : учебно-методическое пособие / И.Р. Зарипова ; Федеральное агентство по образованию, ГОУ ВПО Казанский государственный технологический университет. - Казань : КГТУ, 2009. - 87 с. : ил. - Библиогр. в кн . - ISBN 978-5-7882-0723 -0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259095> (18.12.2017).
5. Мокшанцев, Рудольф Иванович. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / Мокшанцев, Рудольф Иванович. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. - 315 с. - (Высшее образование). - ISBN 978- 5-222-13114-5 : 153.00.

Дополнительная

1. Конфликтология : [учеб. для студ. высш. учеб. заведений] : рекомендовано Минобрнауки / А. Я. Кибанов [и др.] ; Минобрнауки РФ, Гос. ун-т управления. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ИНФРАМ, 2007. - 302 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 297-301. - ISBN 978-5-16-002275-8 : 132.20.
2. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология в схемах и комментариях : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению и специальностям психологии] : допущено УМО / Анцупов, Анатолий Яковлевич, С. В. Баклановский. - СПб. : Питер, 2007. - 288 с. : ил. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 286-288. - ISBN 978-5-469-00517-9 : 151.31.
3. Социальная конфликтология : [учеб. пособие для студ. фак. социальной работы] / Н. П. Дедов [и др.] ; под ред. А. В. Морозова ; Моск. гос. социальный ун-т. - М. : Академия, 2002. - 336 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 329-330. - ISBN 5-7695-0845-0 : 119.63.
4. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / Е. Г. Сорокина. - М. : Академия, 2009. - 200, [2] с. - (Высшее профессиональное образование. Социальная работа). - Библиогр.: с. 195-199. - ISBN 978-5-7695-4937-3 : 310.20.
5. Курбатов, В. И. Конфликтология : [учеб. пособие для студ. гуманит. вузов] : рекомендовано Академией соц. наук. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. - 445 с. - (Серия "Высшее образование"). - Библиогр.: с. 430-439. - ISBN 5-222-07377-7 : 87.15.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Официальный сайт Союза социальных педагогов и социальных работников. – URL: <http://ssopir.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – URL: <http://window.edu.ru/window/library>

Информационно-аналитический портал. – URL: <http://www.socpolitika.ru>

Социальная работа. Социальным работникам о социальной работе. – URL: <http://www.soc-work.ru/>

Социальная работа: независимый информационно-образовательный сервер социальной работы и общественных наук. – URL: <http://home.novoch.ru>

Официальный сайт Департамента по труду и социальной защите населения Костромской области. – URL: <http://socdep.adm44.ru/index.aspx>

Социальные результаты и показатели: интернет-платформа оценки. – Режим доступа: <http://socialvalue.ru/>

Дисциплина реализуется с использованием средств дистанционного обучения на платформе LMS Костромского государственного университета.

Курс содержит следующие элементы:

- элемент «Лекции» в текстовом формате;
- элемент «Видеолекции», представляющий собой видеозапись лекция в ВКС с использованием инструментария ПО Zoom;
- элемент «Практические задания», обеспечивающий проведение практических занятий;
- элемент «Тесты», обеспечивающий контроль освоения лекционного материала;
- элемент «Учебно-методическое обеспечение дисциплины», включающий в себя рабочую программу дисциплины, рабочую тетрадь для практических занятий, рекомендованную литературу;
- элемент «Обратная связь с обучающимися», представленная инструментом Форум.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной

мебелью и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедиа-оборудования, видео-техника. компьютерный класс для электронного тестирования. Программное обеспечение: GNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом