

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
**КОНФЛИКТОЛОГИЯ В  
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Направление подготовки 39.03.02 «*Социальная работа*»

Направленность Организация и администрирование в сфере социальной  
защиты населения

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Кострома**

Рабочая программа дисциплины *«Конфликтология социальной работы»* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом 39.02.03 «Социальная работа» № 76 от 05.08.2018 г..

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

Рецензент: Веричева Ольга Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент

#### ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры № 9 от апреля 2021г.

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

#### ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры № 7 от 21 марта 2022г.

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

#### ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры:

Протокол заседания кафедры № 10 от 10 апреля 2023 г.

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

#### ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой:

Веричева О.Н., к.п.н., доцент

Протокол заседания кафедры № 9 от 20 мая 2024 г.

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

«Конфликтология в социальной работе» является комплексной междисциплинарной наукой, способствующей формированию у студентов теоретических знаний о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов и принципах, способах и приемах их конструктивного регулирования.

Вместе с тем, являясь в большей мере наукой прикладной, она призвана научить применению полученных знаний в профессиональной сфере и повседневной жизнедеятельности студентов, обучающихся по специальности «Социальная работа».

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» формирует у студентов не только теоретические знания, но и практические умения и навыки; раскрывая многообразие конфликтов, пронизывающих все сферы человеческой жизнедеятельности, участвует в формировании мировоззрения будущих бакалавров социальной работы, ориентирует их на успешное предотвращение конфликтных ситуаций, на эффективное разрешение противоречий в процессе совместного общения и профессиональной деятельности. Следовательно, «Конфликтология в социальной работе» играет значительную роль в формировании у студентов конструктивной позиции в будущей профессиональной деятельности.

**Цели изучения дисциплины** - формирование у обучающихся представлений о социальной работе как одной из конфликтогенных сфер жизни общества; умений диагностировать, анализировать и выбирать способ управления конфликтами в социальной работе как сфере профессиональной деятельности.

### **Задачи дисциплины:**

1. Сформировать у обучающихся представление о конфликте как особой форме социального взаимодействия;
2. Сформировать у обучающихся комплекс умений: анализировать ситуации конфликтного взаимодействия, диагностировать стратегии поведения участников конфликта, подбирать способ управления конфликтом;
3. Создать условия для самодиагностики стратегия поведения, обучающегося в конфликте и выработки индивидуального стиля управления конфликтом;
4. Освоить навык привлечения сторонних ресурсов для конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

- Сущность и структурные элементы социального конфликта;
- Динамику конфликта
- Стратегии поведения людей в конфликте;
- Виды и технологии управления конфликтом в сфере социальной работы

уметь:

- Анализировать ситуации конфликтного взаимодействия в социальной работе;
- Диагностировать состояние социального конфликта;
- Подбирать способы конструктивного управления конфликтом;
- Привлекать сторонние ресурсы для оптимизации действий по управлению конфликтом

владеть навыками:

- Структурного, типологического, динамического анализа конфликта;

-Определения стратегий поведения в конфликте его участников<sup>4</sup>

-Применения технологий переговорного процесса, медиации и арбитража для управления конфликтами в социальной работе;

-Привлечения сторонний ресурсов для разрешения конфликтных ситуаций.

**освоить компетенции:**

ПК-2 Способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

**Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции**

ИПК-1.1.

Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан

ИПК-1.2.

Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.

**3. Место дисциплины в структуре ОП ВО**

«Конфликтология в социальной работе» относится к базовой части профессионального цикла; студенты изучают ее в 5 и 6 семестрах.

Успешное овладение дисциплиной возможно при условии эффективного усвоения некоторых дисциплин, изучаемых студентами ранее:

- История, дающая представление о всеобщих законах и этапах развития человечества, формировании цивилизации;
- Философия, раскрывающая философско-мировоззренческие позиции мыслителей разных эпох;
- социология, объясняющая принципы развития социума, утверждающая значимую роль социальных факторов в процессе взаимодействия людей;
- русский язык и культура речи, формирующая умение ясно и точно выражать мысли и умозаключения
- социальная антропология, объясняющая взаимосвязь человека и общества, формирующая представления о влиянии общества на развитие человека.
- теория социальной работы, раскрывающая главные понятия социальной работы как научной дисциплины и как области практической деятельности;
- этические основы социальной работы, раскрывающая суть и формы эффективного взаимодействия в сфере социальной работы;

Кроме того, в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей), обучающиеся должны *уметь*:

- анализировать и сопоставлять различные теоретические взгляды;
- логично думать и выстраивать программу устного высказывания;
- отстаивать личностную позицию;
- использовать навыки публичной речи, корректно вести дискуссию;
- адекватно использовать информационно-коммуникационные технологии.

Обучающиеся к моменту изучения дисциплины должны *быть готовы к*:

- получению, хранению и переработке информации;
- работе с компьютером;
  - продуктивному взаимодействию с преподавателем и студенческой группой;
- проявлению креативности в процессе учебных занятий;
- толерантному восприятию социальных и культурных различий.

Освоение дисциплины «Конфликтология в социальной работе» необходимо для изучения «Технологии социальной работы» как предшествующее, поскольку формирует у студентов технологичный подход к целому классу социальных явлений (конфликтам) и учит управлять ими, основываясь на научных позициях и пользуясь современными социальными технологиями. Подобная необходимость существует и по отношению к дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», поскольку дает представления о критериальном анализе ситуации, формирует потребность в поиске объективных критериев оценки явлений социальной действительности. Кроме того, профессиональные компетенции, формируемые в процессе изучения «Конфликтологии в социальной работе», продолжают осваиваться студентами в процессе изучения других дисциплин и прохождения производственных и преддипломных практик.

#### 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	Заочная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	4	4
Общая трудоемкость в часах	144	144
Аудиторные занятия в часах	68	20
Лекции	18	8
Практические (лабораторные) занятия	50	12
Практическая подготовка	2	2
Самостоятельная работа в часах	76	124
Вид итогового контроля (трудоемкость в зачетных единицах)	Экзамен	Экзамен

##### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Количество часов	
	Очная форма	Заочная форма
Лекции	18	8
Практические занятия	16	12
Практическая подготовка	2	2
Лабораторные занятий	34	
Консультации	3,9	2,4
Зачет/зачеты		

Экзамен/экзамены	0,35	0,35
Курсовые работы		
Всего	72,25	22,75

**5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий**

**5.1 Тематический план учебной дисциплины  
очная форма обучения**

№	Название раздела, темы	Все-го з.е/ час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лек-ции	Практи-ческие	Лабораторные	
1.	Введение в конфликтологию	10	2	2		6
2.	Понятие конфликт. Основные теории конфликта	20	4	2	4	10
3.	Источники, функции, структурные элементы конфликта.	14	2	2		10
4.	Динамические модели конфликта	18	2	2	4	10
5.	Стратегии поведения участников конфликта	18	2	2	4	10
6.	Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов.	22	2	2	8	10
7.	Медиация как конструктивный способ разрешения конфликтов в социальной работе	22	2	2	8	10
8.	Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе	20	2	2	6	10
	итого	144	18	16	34	76

**заочная форма обучения**

№	Название раздела, темы	Все-го з.е/ час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические	Лабораторные	
1.	Введение в конфликтологию	14	2			12
2.	Понятие конфликт. Основные теории конфликта	20	2	2		16
3.	Источники, функции, структурные элементы конфликта.	18		2		16
4.	Динамические модели конфликта	18	2			16
5.	Стратегии поведения участников конфликта	20	2	2		16
6.	Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов.	18		2		16
7.	Медиация как конструктивный способ разрешения конфликтов в социальной работе	18		2		16
8.	Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе	18		2		16
	итого	144	8	12		124

## 5.2. Содержание:

### Тема 1. Введение в конфликтологию

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 (3.

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 конструктивный 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. Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе**

Понятие и сущностные характеристики процесса прогнозирования конфликта. Диагностика типа и степени зрелости противоречия. Проектирование модели развертывания 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.

## **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.
39.03.02 Социальная работа Организация и администрирование в сфере социальной защиты населения	Конфликтология в социальной работе	очная форма обучения					
		5	2	-	2	-	-
		очно-заочная форма обучения					
		4	2	-	2	-	-
		заочная форма обучения					
		5	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.

<p>ПК-2 Способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании</p>	<p>ИПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.</p>	<p>Познакомьтесь с особенностями стратегий поведения в конфликте (на основании теории Томаса-Киллемена). Подберите примеры конфликтных ситуации, демонстрирующих эффективность каждой из пяти стратегий.</p>	<p>-</p>	<p>2</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
---	--	--	----------	----------	----------	----------

## 6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

2019 год набора

№	Название раздела, темы	Задание	Методические рекомендации	Время выполнения		Форма контроля
1.	Введение в конфликтологию	А) на основе знакомства с материалами учебников, выявить предмет, цель, задачи и особенности конфликтологии как науки. Обосновать различия в подходах авторов учебных пособий. Б) привести примеры неразрешимых противоречий, являющихся основой социальных конфликтов	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. 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.	0	3 16	тестирование
2.	Понятие конфликт. Основные	А) на основе анализа рекомендованной литературы охарактеризовать	<i>Подготовка информационного сообщения</i> — это работа по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на практическом занятии.	12	16	Выступление с информационным сообщением

теории конфликта	<p>взгляды на конфликт социологов-функционалистов. Составить информационное сообщение</p> <p>Б) на основе анализа рекомендованной литературы охарактеризовать взгляды на конфликт социологов-структуралистов. Составить информационное сообщение</p>	<p>Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам. Оформляется заданием письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию). Регламент времени на озвучивание сообщения — до 5 мин.</p> <p><i>Алгоритм действий студента:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• собрать и изучить литературу по теме;</li> <li>• составить план или графическую структуру сообщения;</li> <li>• выделить основные понятия;</li> <li>• ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;</li> <li>• оформить текст письменно;</li> <li>• сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.</li> </ul> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность темы;</li> <li>• соответствие содержания теме;</li> <li>• глубина проработки материала;</li> <li>• грамотность и полнота использования источников;</li> <li>• наличие элементов наглядности.</li> </ul> <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 сфере социальной работы (или в жизни студента). Проанализируйте составленную ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов</p> <p>Б) найдите в художественной литературе описание конкретной конфликтной ситуации. Проанализируйте ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов.</p>	<p>А)Описывая конфликтологическую ситуацию, студент 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> <p>Б) в качестве примеров конфликтных ситуаций из художественной литературы удобнее всего выбирать короткие сатирические и юмористические рассказы. Например: рассказы М. Зощенко.</p>	12	16	Презентация и решение конфликтологических ситуаций
4.	Динамические модели конфликта	<p>А) посмотрите сказку «Там на неведомых дорожках». Проанализируйте ее по структуре и типам. В паре обсудите результаты анализа.</p>	<p>План анализа сказки:</p> <p><b>1.</b> Структурный анализ (определить основные структурные элементы конфликта, границы конфликтной ситуации, основных субъектов и объект конфликта);</p>	12	16	Просмотр и анализ сказки «Там на неведомых дорожках», анализ конфликтной

		Составьте схему динамики этого конфликта. Подготовьте защиту своей схемы. От латентной стадии до постконфликтной	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).			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.	При подборе ситуаций для конфликтологического анализа необходимо придерживаться нескольких принципов: целостность описания конфликтной ситуации (от латентной стадии до постконфликтной), наличие в описании прямой речи при характеристике стадии эскалации; преимущественное описание фактов, а не их интерпретация автором текста. Эффективность стратегии поведения к конфликту определяется – количеством и качеством выгод и приобретений, полученных субъектом в результате конфликтного взаимодействия.	12	16	Ролевая игра «Существует ли универсально эффективная стратегия поведения в конфликте?»

6.	Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов.	<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 убеждения и представления своей точки зрения. Умейте применять их на практике</p> <p>В) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники манипулирования собеседником в переговорах. Умейте применять их на практике</p> <p>Г) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники разработки и принятия</p>	<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 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 студента:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• прочитать материал раздела учебника, выбрать главное и второстепенное;</li> <li>• установить логическую связь между элементами темы;</li> <li>• записывать только то, что хорошо уяснил;</li> <li>• выделять ключевые слова и понятия;</li> <li>• заменять сложные развернутые</li> </ul>	12	16	Составление опорного конспекта Ролевая игра «Эффективные переговоры»

		<p>решения в переговорах. Умейте применять их на практике</p> <p>Д) соберите микрогруппу. Разработайте и разыграйте ситуацию переговоров в конфликтной ситуации, используя приобретенные умения.</p>	<p>обороты текста более лаконичными (свертывание);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разработать и применять свою систему условных сокращений.</li> </ul> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• содержательность конспекта, соответствие плану;</li> <li>• отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;</li> <li>• ясность, лаконичность изложения мыслей студента;</li> <li>• наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;</li> <li>• соответствие оформления требованиям;</li> <li>• грамотность изложения;</li> <li>• конспект сдан в срок.</li> </ul>			
7.	<p>Медиация как конструктивный способ разрешений конфликтов в социальной работе</p>	<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>	<p>На примере сложившейся ситуации разработайте программу медиационной сессии:</p> <p><b>Конфликтная ситуация</b></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</p>	12	16	<p>Решение конфликтологических задач</p> <p>Ролевая игра «Медиационная сессия»</p>

			<p>лекарствами. Пожилая женщина настаивает на строгом наказании социального работника. Разработайте вариативный план разрешения создавшейся конфликтной ситуации. Обратите внимание на стратегию поведения в конфликте медиатора.</p>			
8.	Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе	<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 правилах бесконфликтного конструктивного общения с клиентами</p> <p>В) напишите реферат о способах и формах</p>	<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> <p>Регламент озвучивания реферата — 7—10 мин.</p> <p><i>Алгоритм действий студента:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• собрать и изучить литературу по теме;</li> <li>• составить план или графическую структуру реферата;</li> <li>• выделить основные понятия;</li> <li>• ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;</li> <li>• оформить текст письменно, согласно установленной форме;</li> <li>• сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.</li> </ul> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность темы;</li> </ul>	10	16	Защита проекта, выступление с эссе, защита реферата

		профилактики предупреждения конфликтов учреждениях социальной сферы	и  в	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соответствие содержания теме;</li> <li>• глубина проработки материала;</li> <li>• грамотность и полнота использования источников;</li> </ul> соответствие оформления реферата требованиям.			
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тему реферата и эссе студент определяет самостоятельно</li> </ul>			

## **6.2. Методические рекомендации студентам, изучающим дисциплину**

Студенту настоятельно рекомендуется посещать лекции ввиду ограниченного количества литературы по данной тематике, постоянного обновления содержания лекций, большого объема наглядного и демонстрационного материала. За пропущенные лекции студент должен отчитаться перед преподавателем, представив реферат на пропущенную тему (4 листа на 1 пропущенное занятие).

Самостоятельная работа студента складывается из изучения материалов лекций и рекомендуемой литературы, подготовке к практическим работам по вопросам и заданиям, выданным преподавателям в конце лекции. Систематическая подготовка к практическим работам – залог накопления глубоких знаний и получения зачета по дисциплине. Готовиться к практическим работам следует не только теоретически. За период обучения необходимо овладеть навыками практического использования информационных технологий в отрасли, в частности, программных продуктов CAD, CAE.

Экзамен преподавателем проводится для студентов, успешно освоивших дисциплину.

### **6.2. Тематика и задания для практических занятий**

#### **Тема 1. Введение в конфликтологию**

Вопросы для обсуждения:

- Особенности конфликтологии как науки.
- Место конфликтологии в системе наук о человеке и обществе.
- Особенности методов исследования конфликтологии
- Связь конфликтологии и социальной работы.

#### **Тема 2. Понятие конфликт. Основные теории конфликта**

Вопросы для обсуждения:

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

#### **Тема 3. Источники, функции, структурные элементы конфликта**

Вопросы для обсуждения:

- Причины конфликта.
- Субъекты и участники конфликта,
- Объект и предмет конфликта,
- Конфликтная ситуация, инцидент.
- Третья сторона, конфликта.
- Обзор основных классификаций конфликта
- Внутриличностный конфликт.
- Межличностный конфликт.
- Социальный конфликт.

#### **Тема 4. Динамические модели конфликта**

Вопросы для обсуждения:

- Обзор основных динамических моделей конфликта,
- Латентная стадия.
- Инцидент.
- Стадия эскалации конфликта.
- Стадия завершения конфликта.
- Постконфликтная стадия.

#### **Тема 5. Стратегии поведения участников конфликта**

Вопросы для обсуждения:

Концепция К. Томаса - Р. Киллмена,

Избегание конфликта.

Приспособление к конфликту.

Соперничество в конфликте.

Компромисс.

Сотрудничество.

### **Тема 6. Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликта**

Вопросы для обсуждения:

Требования к участнику переговоров.

Основные процедуры переговорного процесса,

Налаживание контакта и прием информации.

Передача информации, выработка совместного решения.

. Завершение переговоров, оценка их результативности.

### **Тема 7. Медиация как конструктивный способ разрешения конфликтов в социальной работе**

Вопросы для обсуждения:

Характеристика процесса медиации.

Функции медиатора,

Стадии медиации.

### **Тема 8. Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе**

Вопросы для обсуждения:

1. Профилактика конфликта - одно из направлений профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

Формы и методы предупреждения конфликтов.

Прогнозирование развития конфликтной ситуации.

### **Вопросы к экзамену**

1. Конфликтология как наука.
2. Возникновение и развитие конфликтологии.
3. Место конфликтологии в системе наук о человеке.
4. Основные направления в разработке теории конфликта.
5. Функционализм: теория социального действия Талкотта Парсонса.
6. Функционализм: теория социальных изменений Нэйла Смелзера.
7. Функционализм: теория конфликта. Эмиля Дюркгейма.
8. Структурализм: социология конфликта Макса Вебера.
9. Структурализм: теория конфликтной модернизации общества Ральфа Дарендорфа.
10. Природа и источники конфликта,
11. Понятие "конфликт" и его характеристика.
12. Структура конфликта.
13. Функция конфликта в обществе.
14. Динамика конфликта: латентная стадия, инцидент.
15. Динамика конфликта: стадия эскалации, кульминация.
16. Динамика конфликта: стадия завершения, постконфликтный период.
17. Проблема "цены конфликта".
18. Стратегии поведения участников конфликта: теория К. Томаса - Р.Киллмена.
19. Использование стратегии приспособления в конфликте.
20. Использование стратегии избегания конфликта.
21. Использование стратегии соперничества в конфликте.
22. Использование стратегии компромисса в конфликте.
23. Сотрудничество как одна из конструктивных стратегий поведения в конфликте.
24. Типология конфликтов.
25. Внутриличностный конфликт.

26. Межличностный конфликт.
27. Конфликт между личностью и группой.
28. экономический конфликт.
29. Политический конфликт.
30. Национально-этнический конфликт.
31. Семейные конфликты.
32. Методы и приемы профилактики и предупреждения конфликтов.
33. Организация переговоров.
34. Техники и приемы приема передачи информации в переговорном процессе.
35. Методы и приемы подготовки и принятия соглашения в переговорном процессе.
36. Жесткий стиль ведения переговоров.
37. Мягкий стиль ведения переговоров.
38. Торговый стиль ведения переговоров.
39. Сотруднический стиль ведения переговоров.
40. сущность и принципы медиации как способа конструктивного разрешения конфликтов в социальной работе.
41. Функции медиатора.
42. Технология работы медиатора по разрешению конфликта.
43. Арбитраж как способ урегулирования конфликта. Виды арбитража, применяемые в социальной работе.

### **Примеры практических заданий**

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.

Вы осуществляете сопровождение патронатной семьи, имеющей двоих родных детей (девочку – 8 лет, мальчика – 12 лет) и принявшей полгода назад в свой состав мальчика-подростка 12 лет. В последнее время приемные родители регулярно сетуют на повышенный уровень агрессии в поведении не только приемного сына, но и родных детей. Родители стараются сглаживать отношения между детьми, сдерживать собственные отрицательные эмоции, но их терпение на исходе. Предложите вариативный план управления данной конфликтной ситуацией.

Вы – специалист по социальной работе Центра помощи семье и детям, осуществляющий прием граждан. Малообеспеченная семья вынужденных переселенцев обратилась к Вам за консультацией по вопросу устройства их ребенка в детское дошкольное учреждение. Вы проинформировали граждан об их правах, а также о необходимых дальнейших действиях. Препятствием для положительного решения их вопроса служило отсутствие у ребенка российского гражданства. Вы связались с территориальным отделом Управления Федеральной миграционной службы с вашим регионе, и направили граждан на

прием к специалисту. Вас очень удивило появление матери ребенка в следующий приемный день со слезами на глазах. Клиентка объяснила, что она не может самостоятельно решить данную проблему и просит Вас сделать это за нее. В противном случае она будет жаловаться Вашему руководству. Составьте план беседы с клиенткой, позволяющий конструктивно выйти из конфликтной ситуации, придерживаясь стратегии сотрудничества.

### **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий *при наличии***

Отсутствуют лабораторные занятия

### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов) *при наличии***

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

### *Основная литература*

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>

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).

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

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>

### *Дополнительная работа*

Курбатов, В. И. Конфликтология : [учеб. пособие для студ. гуманитар. 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.

Конфликтология : [учеб. для студ. высш. учеб. заведений] : допущено МО РФ / под ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 511 с. - Библиогр.: с. 496-499. - ISBN 978-5-238-00970-4 : 231.63.

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.

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

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.

## **8. Перечень ресурсов**

- телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины - ЭБС «Университетская библиотека online»; путь доступа: [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru);

- официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ; путь доступа: [www.rosmintrud.ru](http://www.rosmintrud.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.