

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета социально-политических наук

Т.С. Аكوпова



«17» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины
«Конфликтология в социальной работе»

Направление подготовки
39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль)
«Технологии социальной работы»

Форма обучения
очная, заочная

Программа одобрена
на заседании кафедры
от «11» июня 2019 года, протокол № 10

Программа одобрена НМК
факультета социально-политических наук
протокол № 10 от «14» июня 2019 года

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Цель дисциплины «Конфликтология в социальной работе» формирование у студентов целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов; умений определять социальные детерминанты поведения, анализировать конфликты и применять адекватные способы их разрешения.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Изучение данной дисциплины предполагает использование бакалаврами знаний, умений и навыков, полученных в ходе изучения курсов «Теория социальной работы», «Социальная психология». Полученные в курсе «Конфликтология в социальной работе» знания необходимы для изучения последующих дисциплин «Этика и деонтология социальной работы», «Специальные разделы психологии», а также для продолжения обучения в магистратуре по направлению Социальная работа.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Универсальные компетенции		
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	<u>Знать:</u> - Основы взаимодействия в команде <u>Уметь:</u> - определять свою роль в командном взаимодействии
	ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников и строит с ними продуктивное взаимодействие	<u>Знать:</u> - Особенности поведения личности в конфликтных ситуациях <u>Уметь:</u> - анализировать последствия личных действий в социальном взаимодействии <u>Владеть:</u> - Навыками взаимодействия в команде.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Осуществляет деловую коммуникацию на иностранном языке с учетом особенностей официального и неофициального стилей общения и социокультурных различий.	<u>Знать:</u> - основные стили общения и этапы развития конфликта <u>Уметь:</u> - адаптировать свою речь, стиль общения и язык жестов под условия партнерских взаимоотношений - осуществлять деловую коммуникацию на русском и иностранном языке с учетом особенностей официального и неофициального стилей общения и социокультурных различий.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии	<u>Знать:</u> - понятия и виды коммуникативных барьеров <u>Уметь:</u> - преодолевать коммуникативные барьеры в межкультурном взаимодействии
	ИУК-5.3. Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий	<u>Знать:</u> 1. Понятие и сущность интеграции участников межкультурного взаимодействия. <u>Уметь:</u> 1. Учитывать историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий при решении конфликтных ситуаций

4. Объем, структура и содержание дисциплины для студентов очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часа.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Се мес тр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самос тоят ельная работ а	
			лек ции	пр акт ич еск ие	ла бо рат ор ны е	ко нс ул ьта ци и	атт ест аци онн ые исп ыта ния		
1.	Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы	5	4	2					Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ			1					Письменное задание. Эссе на тему «Личность социального работника в решении конфликтов в профессиональной деятельности» В ЭУК в LMS Moodle
2.	Теоретические и методологические основы изучения конфликтов	5	4	4					Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ			2					Письменное задание. Подготовьте ментальную карту «Конструктивные и деструктивные стороны конфликта» В ЭУК в LMS Moodle
3.	Феноменология конфликтов	5	4	4					Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ			2					Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о происхождении и причинах конфликтов в разных социальных группах, этносах, конфессиях, религиозных сообществах и тд. В ЭУК в LMS Moodle
4.	Структура и функции конфликтов	5	4	4					Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ			2					Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о том, с какими коммуникативными барьерами могут

								столкнуться участники конфликта на каждом этапе развития конфликта, и какова роль в процессе их преодоления различных стилей общения и невербальных средств коммуникации (мимики, жестов, интонации)? В ЭУК в LMS Moodle
5.	Типология конфликтов. в том числе с ЭО и ДОТ	5	4	4				Фронтальный опрос
				2				Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о стилях общения участников известных Вам типов конфликтов. В ЭУК в LMS Moodle
6.	Стратегии поведения участников конфликта.	5	4	4				Фронтальный опрос, Деловая игра «Стратегия поведения социального работника в профессиональной среде при различных конфликтных ситуациях» обязательным использованием стратегии сотрудничества».
7.	Прогнозирование, методы и технологии предупреждения конфликтов. в том числе с ЭО и ДОТ	5	4	4				Фронтальный опрос
								Письменное задание. «Разработайте прогноз разрешения конфликтной ситуации при использовании партнерских взаимоотношений между участниками конфликта» В ЭУК в LMS Moodle
8.	Разрешение конфликтов: модели, методы, технологии. в том числе с ЭО и ДОТ	5	4	4				Фронтальный опрос Круглый стол «Основные формы разрешения конфликта»
				2				Доклад (презентация) с загрузкой в В ЭУК в LMS Moodle
9.	Понятия, факторы, структура конфликтов в социальной работе. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников. в том числе с ЭО и ДОТ	5	2	4		2	2	Фронтальный опрос
				2				1 Индивидуальное письменное задание «Разработка проекта решения конфликтной ситуации в социальной работе с использованием стратегий

									сотрудничества и навыков работы в команд» В ЭУК в LMS Moodle
	Промежуточная аттестация	5				2	0,5	33,5	Экзамен
	в том числе с ЭО и ДОТ							2	Тест В ЭУК в LMS Moodle
	ИТОГО		34	34		4	0,5	2	108
	в том числе с ЭО и ДОТ			13					

Объем, структура и содержание дисциплины для студентов заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 акад. часа.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Се мес тр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)					самос тояте льная работ а	Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа						
			лек ции	пр акт ич еск ие	ла бо рат ор ны е	ко нс ул ьта ци и	атт ест аци онн ые исп ыта ния		
1.	Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы	5	0,5	0,5				9	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							5	Письменное задание. Эссе на тему «Личность социального работника в решении конфликтов в профессиональной деятельности» В ЭУК в LMS Moodle
2.	Теоретические и методологические основы изучения конфликтов	5	0,5	0,5				9	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							5	Письменное задание. Подготовьте ментальную карту «Конструктивные и деструктивные стороны конфликта» В ЭУК в LMS Moodle
3.	Феноменология конфликтов	5	1	0,5				9	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							5	Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о происхождении и причинах конфликтов в разных социальных группах, этносах, конфессиях, религиозных сообществах и тд. В ЭУК в LMS Moodle
4.	Структура и функции	5	1	0,5				9	Фронтальный опрос

	конфликтов								
	в том числе с ЭО и ДОТ							5	Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о том, с какими коммуникативными барьерами могут столкнуться участники конфликта на каждом этапе развития конфликта, и какова роль в процессе их преодоления различных стилей общения и невербальных средств коммуникации (мимики, жестов, интонации)? В ЭУК в LMS Moodle
5.	Типология конфликтов.	5	1	0,5				9	Фронтальный опрос
	в том числе с ЭО и ДОТ							5	Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о стилях общения участников известных Вам типов конфликтов. В ЭУК в LMS Moodle
6.	Стратегии поведения участников конфликта.	5	0,5	0,5				9	Фронтальный опрос, Деловая игра «Стратегия поведения социального работника в профессиональной среде при различных конфликтных ситуациях» обязательным использованием стратегии сотрудничества».
7.	Прогнозирование, методы и технологии предупреждения конфликтов.	5	0,5	0,5				9	Фронтальный опрос Круглый стол
	в том числе с ЭО и ДОТ							5	Письменное задание. «Разработайте прогноз разрешения конфликтной ситуации при использовании партнерских взаимоотношений между участниками конфликта» В ЭУК в LMS Moodle
8.	Разрешение конфликтов: модели, методы, технологии.	5	0,5	0,5		1		9	Фронтальный опрос Круглый стол «Основные формы разрешения конфликта»
	в том числе с ЭО и ДОТ							5	Доклад (презентация) с загрузкой в В ЭУК в LMS Moodle
9.	Понятия, факторы, структура конфликтов в социальной работе. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных	5	0,5			1		15	Фронтальный опрос

	работников.								
	в том числе с ЭО и ДОТ							5	Письменное задание «Разработка проекта решения конфликтной ситуации в социальной работе с использованием стратегий сотрудничества и навыков работы в команд» В ЭУК в LMS Moodle
	Промежуточная аттестация	5				2	0,5	6,5	Экзамен
	В том числе с ЭО и ДОТ							2	Тест В ЭУК в LMS Moodle
	ИТОГО		6	4		4	0,5	87	108
	в том числе с ЭО и ДОТ							40	

4.1 Информация о реализации дисциплины в форме практической подготовки

Информация о разделах дисциплины и видах учебных занятий, реализуемых в форме практической подготовки

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)					Место проведения занятий в форме практической подготовки	
			Контактная работа						самостоятельная работа
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
6	Деловая игра «Стратегия поведения социального работника в профессиональной среде при различных конфликтных ситуациях» обязательным использованием стратегии сотрудничества».	5		2				4	ЯрГУ
8.	Круглый стол по теме «Основные формы разрешения конфликта»	5		2					ЯрГУ

Содержание разделов дисциплины:

Тема 1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы

Общая характеристика проблемы, ее теоретическое и практическое значение на современном этапе. Возникновение особой отрасли науки – «Конфликтология», предмет и проблематика.

Тема 2. Теоретические и методологические основы изучения конфликтов

Развитие конфликтологии как науки. История конфликтологии. Современные теории конфликтов. Основные традиции изучения конфликтов. Философско – социологическая традиция изучения конфликтов: изучение конфликтов в социал-дарвинизме, функциональная модель, «Конфликтная модель», социология конфликта К.Маркса, Г.Зиммеля. Психологическая традиция изучения конфликтов: Конфликты человеческой души-интрапсихическая интерпретация, ситуационный подход, когнитивистский подход. Изучение конфликтов в отечественной науке. Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное.

Тема 3. Феноменология конфликтов

Генезис конфликта: конфликтная ситуация и специфика ее осознания. Анализ конфликта. Функции и границы конфликта. Категории проблемного поля описания конфликтов. Содержание понятия конфликта в обыденном сознании. Структурные характеристики конфликта. Динамические характеристики конфликтов. Виды конфликтов. Виды конфликтов в зависимости от способа разрешения, природы возникновения, направления воздействия, степени выраженности, затронутых потребностей, наличия объекта конфликта. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты. Супружеские конфликты. Семейные конфликты. Педагогические конфликты. Групповые конфликты. Конфликты в организациях. Юридические конфликты. Социальные конфликты. Политические конфликты. Межкультурные конфликты. Межэтнические конфликты. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Оценка ситуации как конфликтной. Выбор стратегии реагирования. Конфликтное взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Регуляторы конфликтного взаимодействия. Исходы и последствия конфликтов.

Тема 4. Структура и функции конфликтов

Личностные особенности возникновения конфликтов. Применение теории «социальных ролей» для определения причин возникновения конфликтов. Конфликтные паттерны в транзактной психологии. Конфликт и манипуляция. Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта. Конфликтные личности. Поведение индивида в условиях конкуренции. Структура конфликта. Функции конфликта.

Тема 5. Типология конфликтов.

Типология конфликтов. Межгрупповой конфликт. Конфликт между личностью и группой. Межличностный конфликт. Внутриличностный конфликт.

Тема 6. Стратегии поведения участников конфликта.

Стратегия поведения в конфликте. Соперничество. Тактические приемы решения конфликтных противоречий.

Тема 7. Прогнозирование, методы и технологии предупреждения конфликтов.

Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Основные формы завершения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Выигрыш и проигрыш. Психотерапия конфликта. Искусство переговоров. Требования к участнику переговоров. Регуляция психологической атмосферы. Налаживание контакта. Прием информации. Передача информации. Движение к согласию. Принятие решения. Завершение переговоров. Культуральные различия в переговорах. Переговорные стили. Организация переговоров. Медиация. Процесс медиации. Функции медиатора. Стадии медиации. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации. Искусство медиации. Направления профилактики конфликтов. Управление поведением личности для предупреждения конфликтов. Правила бесконфликтного поведения. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.

Тема 8. Разрешение конфликтов: модели, методы, технологии.

Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте. Ориентация взрослых на конструктивное взаимодействие. Навыки посредничества для профессионалов.

Тема 9. Понятия, факторы, структура конфликтов в социальной работе. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.

Понятие конфликта в социальной работе. Структура конфликта в социальной работе. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников. Перспективы развития конфликтологии. Роль в жизни общества исследований и практической работы с конфликтами. Значение совершенствования форм образования в области конфликтологии.

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция (для заочной формы – установочная) – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. Дается краткий обзор курса, история развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция (или лекция общего курса) – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Требования к академической лекции: современный научный уровень и насыщенная информативность, убедительная аргументация, доступная и понятная речь, четкая структура и логика, наличие ярких примеров, научных доказательств, обоснований, фактов.

На практических занятиях применяются следующие активные формы работы студентов:

«Круглый стол». В целях развития самостоятельности мышления, творческой активности, приобретения навыков ведения дискуссий по проблемным вопросам правовой теории и юридической практики, формирования способности к критическому анализу норм права и социальной практики в рамках спецкурса студенты проводят «круглые столы», тематика которых предлагается ниже.

Методика проведения «круглых столов» основывается на дискуссионном подходе, в связи с чем из группы студентов выделяются три-четыре ведущих, остальные – оппонирующие участники встречи «за круглым столом». Из числа ведущих выделяется один руководитель дискуссии, который осуществляет управление процессом обсуждения вопросов «круглого стола».

Коллоквиум — форма текущего контроля и оценки знаний студентов, осуществляется в форме собеседования по заранее заданным вопросам.

Доклад – форма устного изложения реферативного материала по заранее заданной теме в аудитории.

Письменное задание (эссе) - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Деловая игра – активная форма обучения студентов, целью которой является овладение предметной деятельностью за счет передачи участникам активной позиции — от роли игрока до соавтора игры.

Тест — форма текущего контроля и оценки знаний студентов, направленная на проверку владения конкретными знаниями и состоит из небольшого количества заданий и предоставляет собой возможность выбора из перечня ответов.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный учебный курс «Конфликтология в социальной работе» в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлены правила прохождения промежуточной аттестации по дисциплине;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются: для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»
http://www.lib.uni-yar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/474662>

2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/472971>

3. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469094>

б) дополнительная литература

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/474358>

2. Никонова, С. Б. Конфликтология духовной сферы : учебное пособие для вузов / С. Б. Никонова, А. М. Сидоров, А. В. Успенская ; под редакцией С. Б. Никоновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 318 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10448-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/474898>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Старший преподаватель кафедры
социальных технологий

должность, ученая степень

Е.А. Серова

подпись

И.О. Фамилия

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«Конфликтология в социальной работе»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

Задания для самостоятельной работы

*(данные задания выполняются студентом самостоятельно в ЭУК LMS Moodle
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

Задание по теме 1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы

Письменное задание. Эссе на тему «Личность социального работника в решении конфликтов в профессиональной деятельности»

В ЭУК в LMS Moodle

Задание по теме 2. Теоретические и методологические основы изучения конфликтов

Письменное задание. Подготовьте ментальную карту «Конструктивные и деструктивные стороны конфликта» В ЭУК в LMS Moodle

Задание по теме 3. Феноменология конфликтов

Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о происхождении и причинах конфликтов в разных социальных группах, этносах, конфессиях, религиозных сообществах и тд.

В ЭУК в LMS Moodle

Задание по теме 4. Структура и функции конфликтов

Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о том, с какими коммуникативными барьерами могут столкнуться участники конфликта на каждом этапе развития конфликта, и какова роль в процессе их преодоления различных стилей общения и невербальных средств коммуникации (мимики, жестов, интонации)?

В ЭУК в LMS Moodle

Задание по теме 5. Типология конфликтов.

Письменное задание. Подготовьте таблицу, содержащую сведения о стилях общения участников известных Вам типов конфликтов. В ЭУК в LMS Moodle

Задание по теме 7. Прогнозирование, методы и технологии предупреждения конфликтов.

Письменное задание. «Разработайте прогноз разрешения конфликтной ситуации при использовании партнерских взаимоотношений между участниками конфликта» В ЭУК в LMS Moodle

Задание по теме 8. Разрешение конфликтов: модели, методы, технологии.

Доклад (презентация) с загрузкой в В ЭУК в LMS Moodle

Задание по теме 9. Понятия, факторы, структура конфликтов в социальной работе. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.

Письменное задание «Разработка проекта решения конфликтной ситуации в социальной работе с использованием стратегий сотрудничества и навыков работы в команд»

Темы докладов (презентаций)

1. Роль конфликта в системе социально-экономических процессов и в структуре противоречивых социальных отношений
2. Системные характеристики социальных и экономических конфликтов в производственных и коммерческих организациях.
3. Эволюция научных воззрений на конфликт в историческом контексте.
4. Проблема насилия в религиозных учениях.
5. Отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации.
6. Практические знания как источник конфликтологических идей.
7. Современные концепции конфликта (взгляды Т. Парсонса, Л. Козера, Р. Дарендорфа).
8. Основные теории и модели поведения личности в конфликте.
9. Власть и конфликт.
10. Два основных вида политических конфликтов: между существующей властью и общественными силами и внутри существующей власти.
11. Политический конфликт и возможности формирования рефлексивной политики.
12. Четыре поля борьбы в российском политическом пространстве.
13. Трудовые конфликты: формы «справедливого» дележа социальных благ.
14. Управленческие конфликты в системе социальных отношений
15. Типология конфликтных личностей в зарубежной психологии.
16. Типология конфликтных личностей в работах отечественных специалистов.
17. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
18. Основные способы поведения в конфликтных ситуациях.
19. Предупреждение конфликтов и нейропсихический стресс.

Требования к докладу (презентации):

- объем – 10 -12 слайдов (регламент выступления – не более 10 минут);
- Обязательно наличие введения и заключения. Во введении кратко: актуальность темы, цели и задачи работы. В заключении должны присутствовать четкие выводы по каждому пункту работы;
- Обязательно использование статей и монографий за последние 2-3 года,
- самостоятельное выполнение

Критерии оценки

Содержание задания оценивается по шкале «зачтено-незачтено»:

- «Зачтено»- задание является оригинальным, содержательным, грамотно выполненным;
- «Незачтено» - задание выполнено несамостоятельно, отсутствует оригинальность, необходимые структурные элементы, выполнено не в полном объеме.

Задания для практических занятий:

Практические занятия (семинары) проводятся преимущественно в форме фронтальных опросов. Также предусмотрены практические занятия, на которых проводятся деловые игры, «круглый стол».

Фронтальный опрос проводится в устной форме по теме занятия (в соответствии с программой дисциплины) и охватывает всех присутствующих на занятии студентов.

Вопросы задаются преподавателем по примерному перечню вопросов для фронтальных вопросов.

Предполагается загрузка и обсуждение в асинхронном заочном режиме небольших презентаций (7-10 слайдов), отвечающих на вопросы темы занятия, предполагают подготовку докладов и презентаций и последующее обсуждение по следующим вопросам

Перечень тем для фронтальных опросов

Семинар по теме 1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы

1. Понятие и сущность конфликта
2. Общая характеристика природы конфликта, ее теоретическое и практическое значение на современном этапе.
3. Возникновение особой отрасли науки – «Конфликтология», предмет и проблематика.

Тема 2. Теоретические и методологические основы изучения конфликтов

1. Развитие конфликтологии как науки.
2. История конфликтологии.
3. Современные теории конфликтов.
4. Философско – социологическая традиция изучения конфликтов: изучение конфликтов в социал-дарвинизме, функциональная модель, «Конфликтная модель», социология конфликта К.Маркса, Г.Зиммеля.
5. Психологическая традиция изучения конфликтов: Конфликты человеческой души-интрапсихическая интерпретация, ситуационный подход, когнитивистский подход.
6. Изучение конфликтов в отечественной науке.
7. Современные тенденции в подходе к конфликтам: признанное и спорное.

Тема 3. Феноменология конфликтов

1. Генезис конфликта: конфликтная ситуация и специфика ее осознания.
2. Функции и границы конфликта.
3. Структурные и динамические характеристики конфликта.
4. Внутриличностные конфликты.
5. Межличностные конфликты.
6. Супружеские конфликты.
7. Семейные конфликты.
8. Педагогические конфликты.
9. Групповые конфликты.
10. Конфликты в организациях.
11. Юридические конфликты.
12. Социальные конфликты.
13. Политические конфликты.
14. Межкультурные конфликты.
15. Межэтнические конфликты.

Тема 4. Структура и функции конфликтов

1. Личностные особенности возникновения конфликтов.
2. Применение теории «социальных ролей» для определения причин возникновения конфликтов.
3. Конфликтные паттерны в транзактной психологии.
4. Конфликт и манипуляция.

Тема 5. Типология конфликтов.

1. Типология конфликтов.
2. Межгрупповой конфликт.
3. Конфликт между личностью и группой.

4. Межличностный конфликт. Внутрличностный конфликт.

Тема 6. Стратегии поведения участников конфликта.

1. Стратегия поведения в конфликте.
2. Стили поведения в конфликте
3. Соперничество.
4. Партнерское взаимодействие в конфликте

Тема 7. Прогнозирование, методы и технологии предупреждения конфликтов.

1. Прогнозирование и предупреждение конфликтов.
2. Основные формы завершения конфликта. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Выигрыш и проигрыш.
3. Психотерапия конфликта. Искусство переговоров. Требования к участнику переговоров.
4. Регуляция психологической атмосферы.
5. Работа медиатора по разрешению конфликта в организации.

Тема 8. Разрешение конфликтов: модели, методы, технологии.

1. Формирование навыков конструктивного поведения в конфликтах в детском возрасте.
2. Ориентация взрослых на конструктивное взаимодействие.
3. Навыки посредничества для профессионалов.

Тема 9. Понятия, факторы, структура конфликтов в социальной работе. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.

1. Понятие конфликта в социальной работе.
2. Структура конфликта в социальной работе.
3. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.
4. Роль в жизни общества исследований и практической работы с конфликтами.
5. Значение совершенствования форм образования в области конфликтологии.

Критерии оценки работы студентов во время семинаров:

Критерии оценки семинара (фронтального опроса):

- Содержание ответа соответствует заданному вопросу
- Полнота и развернутость ответа
- Четкость и точность формулировок при ответе на вопрос
- Речевая грамотность
- Содержание ответов при фронтальном опросе оценивается шкале «зачтено-незачтено»:
 - оценка «зачтено» выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие, при обсуждении опирается на литературу по теме семинара, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;
 - оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на семинар, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме семинара, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.

Темы деловых игр:

1. «Стратегия поведения социального работника в профессиональной среде при различных конфликтных ситуациях».

Цель игры: отработать умения и навыки сглаживания конфликтов в профессиональной среде.

Ведущий организует беседу о важности такого умения, как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты.

Объявляется о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении пяти минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

2. Ролевая игра "Былой конфликт"

Цель игры: закрепить полученный в процессе тренинга опыт.

Каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д.

Ведущий представляет участникам максимум свободы. Должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом.

Критерии оценки деловой игры:

Организация и проведение данного занятия может быть осуществлено следующим образом:

I этап – информационный:

- разъяснение группе темы занятия и цели проведения ролевой игры;
- ознакомление с правилами и порядком ее проведения.

II этап – организационный: – формирование команд по принципу психологической совместимости; выдача заданий играющим.

III этап – организация процесса коллективной мыслительной деятельности в команде: – составление сценария с определением места и времени происходящего; – самостоятельное распределение ролей в соответствии с их привлекательностью и «багажом» знаний студента согласно сценарию;

IV этап – основной этап (процесс игры): – публичное выступление команд в соответствии с установленным регламентом (например, 1-2 мин. на 1 участника).

V этап – оценка арбитрами работы групп, обсуждение результатов:

- проведение анализа выступления команды преподавателем вместе с присутствующими с выявлением удавшихся моментов и недостатков в игре. Как микрогруппы в целом, так и отдельных ее членов.

Например, по следующим критериям (по двубальной системе), оформленным в таблицу:

соблюдение регламента,

реальность жизненной ситуации,

умение применять теоретические знания,

соответствие выбранной роли студенту, умение ясно излагать мысли, активность участников команды,

оформление выступления (если это необходимо),

артистичность;

Подведение итогов практического занятия с анализом игры всей группы, с выводами,

рекомендациями и пожеланиями, с определением лучшей команды. Выступление

участников игры может быть оценено согласно набранным баллам, например: 14- 16 баллов – «отлично», 11-13 баллов – «хорошо», 8-10 баллов – «удовлетворительно»

При оценивании необходимо помнить:

- в основе оценки должен лежать гуманный подход, бесконфликтность учебной ситуации, вера в творческие силы обучающихся;
- о формировании положительной Я-концепции личности. Воспитательная функция оценки должна быть направлена на формирование чувства успеха, уверенности в своих силах, защищенности;
- об уменьшении субъективизма и предвзятости оценки. Необходимо, чтобы оценивание воспринималось студентами как справедливое. Не следует злоупотреблять сравнением результатов полученных в ходе игры;
- об участии коллектива в оценивании игры. Личностный подход предполагает привлечение к оцениванию самих студентов, например, путем выбора 1-3 арбитров от каждой команды;
- о значении гласности при оценивании публичных выступлений

Тема круглого стола:

«Основные формы разрешения конфликта»

Вопросы для обсуждения:

1. Модели воздействия субъектов управления конфликтами на его участников.
2. Методы и средства управляющего воздействия на конфликтный процесс.
3. Способы выхода из конфликта.
4. Основные формы разрешения конфликта.

Взаимодействие в круглом столе строится не просто на поочередных высказываниях, вопросах и ответах, но на содержательно направленной самоорганизации участников – т.е. обращении студентов друг к другу и к преподавателю для углубленного и разностороннего обсуждения самих идей, точек зрения, проблемы. Сущностной чертой учебной дискуссии является диалогическая позиция преподавателя, которая реализуется в предпринимаемых им специальных организационных усилиях, задает тон обсуждению, соблюдению его правил всеми участниками.

Критерии оценки работы студентов во время проведения круглого стола:

- Оригинальность;
- Активность;
- Четкость изложения;
- Умение отстаивать свою точку зрения.

Содержание разработанного задания оценивается по шкале «зачтено-незачтено»:

- «Зачтено»- студент принимал активное участие в выполнении задания, получен результат деятельности на занятии, сформулированы идеи;
- «Незачтено» - низкая активность при выполнении задания или ее отсутствие.

Тема индивидуального письменного задания

1. Индивидуальное письменное задание «Разработка проекта решения конфликтной ситуации в социальной работе с использованием стратегий сотрудничества и навыков работы в команде»

Для подготовки проекта на данную тему студентам необходимо самостоятельно выделить существенное из лекционного материала, обдумать предложенную тему. При подготовке проекта необходимо акцентировать внимание на тех аспектах, которые наиболее дискуссионны или актуальны в настоящее время.

Критерии оценки задания:

- Оригинальность и самостоятельность работы;
- Наличие аргументации представленной точки зрения;
- Содержание эссе, грамотность письменной речи;
- Четкость изложения;
- Умение самостоятельно выполнять предложенное задание.

Содержание задания оценивается по шкале «зачтено-незачтено»:

- «Зачтено» - задание является оригинальным, содержит в себе авторскую точку зрения и ее аргументацию;
- «Незачтено» - задание выполнено несамостоятельно, отсутствует оригинальность, собственная точка зрения и аргументация.

2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

1. Предмет конфликтологии, понятийный аппарат
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Функциональная концепция конфликта Т.Парсонса.
4. Конфликт как когнитивный феномен.
5. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
6. Общая теория конфликта Р.Боулдинга.
7. Универсальная понятийная схема описания конфликта (А.Я.Анцупов).
8. Структура конфликта
9. Стороны и субъекты конфликтов.
10. Причины конфликтов.
11. Типология конфликтов.
12. Признаки конфликтной ситуации.
13. Динамика конфликта.
14. Способы предупреждения конфликта.
15. Динамика межгрупповых конфликтов.
16. Основные стадии конфликта.
17. Латентная стадия конфликта.
18. Социальные технологии регулирования конфликтов.
19. Способы регулирования конфликтов.
20. Посредничество как способ регулирования конфликтов (формы, методы).
21. Роль руководителя коллектива в регулировании конфликтов.
22. Роль органов власти в регулировании конфликтов.
23. Политические конфликты (причины, формы, способы регулирования).
24. Социальная напряженность и социальные конфликты.
25. Особенности конфликтов между органами власти и населением.
26. Конфликты в аппарате органов власти.
27. Трудовые конфликты, пути их разрешения.
28. Конфликты между руководителем и подчиненным.
29. Стилль поведения в конфликте.
30. Социальные функции (роль) конфликтов.
31. Психология конфликта.
32. Внутриличностные и межличностные конфликты.

33. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
34. Управленческие конфликты в системе государственного и муниципального управления.
35. Профилактика и предупреждение конфликтов.
36. Технологии предупреждения конфликтов.
37. Основные формы разрешения конфликтов.
38. Методы и средства управляющего воздействия на конфликтный процесс.
39. Оптимальные управленческие решения как условие предупреждения конфликтов.
40. Компетентная оценка результатов деятельности как условия предупреждения конфликтов.
41. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

Тест по дисциплине
(В ЭУК в LMS Moodle)

1. Наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм-это:

- А. Конфликт
- Б. Ссора
- В. Противоречие
- Г. Компромисс

2. Конфликты являются предметом изучения науки:

- А. Социальной работы
- Б. Конфликтологии
- В. Педагогики
- Г. Психологии

3. По каким критериями можно выделить виды конфликтов?

- А. По источникам возникновения
- Б. По социальным последствиям
- В. По масштабности
- Г. По формам борьбы
- Д. Все варианты верны

4. Назовите основные причины возникновения конфликтов:

- А. Органиченность ресурсов
- Б. Различия в целях
- В. Различия во взглядах и представлениях
- Г. Все варианты верны

5. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- А. структурные методы;
- Б. метод картографии;
- В. опрос.

6. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- А. этапы конфликта;
- Б. фазы конфликта;
- В. содержание конфликта

7. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- А. конфликтными отношениями;
- Б. конфликтной ситуацией;

В. инцидентом.

8. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

9. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

10. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- А. конструктивными;
- Б. деструктивными;
- В. реалистическими.

Критерии оценивания теста:

«3» - за 50-70% правильно выполненных заданий,

«4» - за 70-85% правильно выполненных заданий,

«5» - за правильное выполнение более 85% заданий.

Правила выставления оценки на экзамене.

В экзаменационный билет включается два теоретических вопроса. На подготовку к ответу дается не менее 1 часа.

По итогам устной части экзамена выставляется одна из оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Оценка «Отлично» выставляется студенту, который демонстрирует глубокое и полное владение содержанием материала и понятийным аппаратом дисциплины; осуществляет межпредметные связи; умеет связывать теорию с практикой. Студент дает развернутые, полные и четкие ответы на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы, соблюдает логическую последовательность при изложении материала. Грамотно использует терминологию в рамках учебной дисциплины.

Оценка «Хорошо» выставляется студенту, ответ которого на экзамене в целом соответствует указанным выше критериям, но отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой. В ответе имеют место отдельные неточности (несущественные ошибки), которые исправляются самим студентом после дополнительных и (или) уточняющих вопросов экзаменатора.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется студенту, который дает недостаточно полные и последовательные ответы на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы, но при этом демонстрирует умение выделить существенные и несущественные признаки и установить причинно-следственные связи. При аргументации ответа студент не обосновывает свои суждения. На часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется студенту, который демонстрирует разрозненные, бессистемные знания; беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет выделять главное и второстепенное, не умеет соединять теоретические положения с практикой, не устанавливает межпредметные связи; допускает грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания их существенных и несущественных признаков и связей; дает неполные ответы, логика и последовательность изложения которых имеют существенные и принципиальные нарушения, в ответах отсутствуют выводы. Дополнительные и уточняющие вопросы экзаменатора не приводят к коррекции ответов студента. На основную часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется также студенту, который взял экзаменационный билет, но отвечать отказался.

Экзамен проводится в форме устной форме и форме теста. Студент отвечает на два вопроса в случайно выбранном билете и проходит тест по дисциплине В ЭУК в LMS Moodle. Оценка складывается как среднее арифметическое из результатов теста и устного ответа.

Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины «Конфликтология в социальной работе»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основной формой изложения учебного материала по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» являются лекции. Успешное овладение дисциплиной предполагает выполнение ряда рекомендаций.

1. Следует внимательно изучить материалы, характеризующие курс «Конфликтология в социальной работе» и определяющие целевую установку. Это поможет четко представить круг изучаемых проблем и глубину их постижения.

2. Необходимо знать подборку литературы, достаточную и необходимую для изучения предлагаемого курса. При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

а) учебники, учебные и учебно-методические пособия.

б) монографии, сборники научных статей, публикаций в гуманитарных журналах, представляющие эмпирический материал, а также многообразные аспекты анализа современного развития общества;

в) справочная литература – энциклопедии, экономические словари, раскрывающие категориально-понятийный аппарат.

г) аналитические материалы, представленные ведущими экспертными организациями

3. Изучая литературу, следует уяснить основное содержание той или иной социальной проблемы, причины ее возникновения и последствия для общества.

В процессе обучения требуемый учебный материал студенты получают на лекциях по установленному регламенту, а также при самостоятельном изучении предлагаемой им литературы по данной дисциплине

Для самостоятельного подбора литературы в библиотеке ЯрГУ рекомендуется использовать:

1. Личный кабинет (http://lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_login.php) дает возможность получения on-line доступа к списку выданной в автоматизированном режиме литературы, просмотра и копирования электронных версий изданий сотрудников университета (учеб. и метод. пособия, тексты лекций и т.д.) Для работы в «Личном кабинете» необходимо зайти на сайт Научной библиотеки ЯрГУ с любой точки, имеющей доступ в Internet, в пункт меню «Электронный каталог»; пройти процедуру авторизации, выбрав вкладку «Авторизация», и заполнить представленные поля информации.

2. Электронная библиотека учебных материалов ЯрГУ

(http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php) содержит более 2500 полных текстов учебных и учебно-методических материалов по основным изучаемым дисциплинам, изданных в университете. Доступ в сети университета, либо по логину/пароллю.

3. Электронная картотека «Книгообеспеченность»

(http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_bookreq_find.php) раскрывает учебный фонд научной библиотеки ЯрГУ, предоставляет оперативную информацию о состоянии книгообеспеченности дисциплин основной и дополнительной литературой, а также цикла дисциплин и специальностей. Электронная картотека «Книгообеспеченность» доступна в сети университета и через Личный кабинет.

Задания для самостоятельного решения формулируются на лекциях и практических занятиях. В качестве заданий для самостоятельной работы дома студентам предлагаются задачи, аналогичные разобранным на лекциях и практических занятиях или немного более сложные, которые являются результатом объединения нескольких базовых задач. Полный список заданий для самостоятельной работы по темам (разделам) дисциплины приведен в ЭУК в LMS Moodle «Конфликтология в социальной работе». Вопросы, возникающие в

процессе или по итогам решения этих задач, можно задать на консультациях или в форуме (чате) в ЭУК в LMS Moodle.

В конце семестра студенты сдают экзамен. Экзамен принимается по экзаменационным билетам, каждый из которых включает в себя два теоретических вопроса. На самостоятельную подготовку к экзамену выделяется 3 дня, в это время предусмотрена и групповая консультация.