



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 Социальная работа  
(Социальная работа и социальное проектирование)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра социологии, социальной работы и управления персоналом

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

 Е.Б. Задорожникова  
(подпись)

« 31 » августа 2023г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Конфликтология в социальной работе**

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) образовательной программы:	Социальная работа и социальное проектирование



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 Социальная работа  
(Социальная работа и социальное проектирование)

---

### **1. Цели освоения дисциплины**

ознакомление обучающихся с теорией конфликта, с моделями его развития; формирование знаний и умений в области урегулирования и предотвращения конфликтных ситуаций, а также осуществление практической подготовки обучающихся к управлению конфликтными ситуациями в социальной сфере, направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

### **2. Место дисциплины в структуре ОП**

*Дисциплина* относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, и является дисциплиной по выбору.

*Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать* готовности студентов к прохождению производственной практики, преддипломной.

Студент, приступающий к изучению дисциплины, должен обладать *знаниями, умениями, навыками/опытом* практической деятельности, полученными ранее в ходе изучения дисциплин: «Психология», «Педагогика», «Технологии социальной работы».

Для освоения данной дисциплины обучающийся должен:

Знать: основы возрастной психологии, педагогики, технологии социальной работы.

Уметь: выделять задачи возрастного развития и соотносить их с характером проблем получателей социальных услуг

Иметь практический опыт/Иметь навыки: применения психолого-педагогических технологий в решении проблем получателей социальных услуг, выбора адекватных технологий решения их социальных проблем.

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

#### **3.1. Компетенции, формированию которых способствует**

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

ПК-3. Способен предоставлять социальные услуги, социальное сопровождение, реализовывать меры социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также заниматься профилактикой обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

ПК-8. Способен прогнозировать, моделировать и проектировать процессы, направленные на улучшение условий жизнедеятельности граждан.

ПК-9. Способен планировать, разрабатывать и управлять социальными проектами с целью обеспечения физического, психического и социального здоровья людей, попавших в трудные жизненные ситуации, организовать социально-проектную деятельность общественных организаций и объединений и выполнять экспертизу социальных проектов.

#### **3.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения формируемых компетенций:**

**Знать:**

- основы психологии коммуникаций (ПК-8.1, ПК-9.1)
- особенности поведения личности в условиях переживания стресса и кризиса (ПК-8.1, ПК-9.1)
- особенности, условия и технологии посреднической деятельности (ПК-8.1, ПК-9.1)
- роль конфликта в жизни общества и социальных групп (ПК-8.1, ПК-9.1)
- стратегии поведения людей в конфликте (ПК-8.1, ПК-9.1)
- этапы переговорного процесса (ПК-8.1, ПК-9.1)
- пути и стратегии управления и предотвращения конфликтов (ПК-8.1, ПК-9.1).



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 Социальная работа  
(Социальная работа и социальное проектирование)

**Уметь:**

- использовать коммуникативные, консультативные методы в практике управления конфликтом (ПК-9.2),
- анализировать конфликты в социальной сфере, устанавливать иерархию проблем (ПК-9.2)
- определять направления и цели деятельности в области управления конфликтом (ПК-9.2);
- оценивать влияние факторов возникновения и развития конфликта (ПК-9.2);
- применять технологии посредничества в конфликте (ПК-9.2).

**Иметь практический опыт/Иметь навыки:**

- навыками использования индивидуально-групповых технологий психосоциальной работы в области управления конфликтом (ПК-9.3);
- владеть коммуникативными умениями и навыками (ПК-9.3);
- способами управления агрессивным поведением (ПК-9.3);
- методами оказания психологической поддержки, снятия напряжения в ситуации конфликта (ПК-9.3);
- приемами ведения переговорного процесса (ПК-9.3);
- анализа причин и факторов агрессивного поведения (ПК-9.3).

**4. Объем и содержание дисциплины**

Объем дисциплины составляет 2 зачетных единиц (72 академических часа).

**4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и трудоемкостью занятий лекционно-семинарского типа**

Объем иной контактной работы и самостоятельной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Семестр	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по очной форме обучения)		Формы текущего контроля успеваемости (по очной форме обучения)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Формы промежуточной аттестации
1.	Введение. Основные проблемы конфликтологии	8	4	2 семинар	Входная диагностика: тест с последующим обсуждением результатов.
2.	Анализ конфликта в социальной работе	8	2	2 практ. занятие	Отчет
3	Проблемы поведения людей в конфликте	8	1	1	Отчет по заданию
4	Психологические механизмы социальных конфликтов	8	1	1	Отчет по заданию
5	Формы завершения конфликта	8	1	1	Отчет по заданию
6	Пути управления конфликтом	8	1	1	Отчет по заданию
7	Процесс медиации. Технологии его осуществления	8	1	1	Отчет по заданию



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 Социальная работа  
(Социальная работа и социальное проектирование)

8	Внутриличностные конфликты и пути управления ими	8	1	2	Отчет по заданию
9	Конфликты в больших группах и пути управления ими	8	1	1	Отчет по заданию
10	Заключительный. Подведение и анализ промежуточных результатов освоения дисциплины	8	1	2 практ. занятие	Отчет по заданию
Итого за семестр:			14	14	Зачет
Итого по дисциплине:			14	14	зачет

#### 4.2. Развернутое описание содержания дисциплины по разделам (темам)

##### **Тема 1. Основные проблемы конфликтологии**

Конфликтология как область научных и практических знаний в области возникновения, развития, предотвращения конфликтов.

Конфликтология в системе наук: приобретение статуса самостоятельной научной дисциплины, имеющей комплексный характер. Основные проблемы, находящиеся в сфере изучения конфликтологии. Развитие конфликтологии в России.

*Основные понятия:* взаимодействие, конфликт социальный.

##### **Тема 2. Анализ конфликта в социальной работе**

Типология конфликтов. Структурные элементы конфликта: конфликтующие стороны, предмет (зона) разногласий, конфликтная ситуация, образы конфликтной ситуации, конфликтные действия, границы конфликта.

Динамика конфликта: предпосылки возникновения конфликта, развитие конфликта (латентная стадия, инцидент, открытый конфликт, эскалация, завершение конфликта, постконфликтная ситуация).

Объективные и субъективные факторы, побуждающие к конфликту. Типичные иллюзии, заставляющие людей конфликтовать: иллюзия “выигрыш-проигрыш”, иллюзия “самооправдания”, иллюзия “плохого человека”, иллюзия “зеркального восприятия”. Баланс сил в конфликте.

##### **Тема 3. Проблемы поведения людей в конфликте**

Стратегии поведения людей в конфликте (по К. Томасу). Различия поведенческих паттернов как факторы конфликта: гендерные различия, возрастные, социальные, характерологические различия.

Конфликтная личность: понятие, типы конфликтных личностей, стратегии взаимодействия в конфликте. Ситуативная и личностная конфликтность.

##### **Тема 4. Психологические механизмы социальных конфликтов**

Агрессивность как психологическая основа конфликтов. Понятие агрессивности применительно к человеческому поведению. Биологические и социальные источники агрессивности. Способы управления агрессивностью (конструктивные и деструктивные). Социальные факторы агрессивности. Агрессивность и защитные механизмы психики.

Мотивация социальных конфликтов. Структура конфликтной мотивации. Положительная и отрицательная мотивация конфликтов. Защитные функции мотивов. Критерии распознавания защитных мотивов. Воздействие на конфликтную мотивацию.



### **Тема 5. Формы завершения конфликта**

Три основные формы завершения конфликта: насилие, разъединение, примирение. Завершение конфликта с помощью третьей стороны: насилие и социальное давление, суд, арбитраж, медиация.

Основные подходы к разрешению конфликта: “выигрыш—выигрыш”, “проигрыш—выигрыш”, “проигрыш—проигрыш”.

### **Тема 6. Пути управления конфликтом**

Требования к участникам переговорного процесса. Педагогический и административный подходы к переговорам.

Организация переговоров. Подготовка переговоров. Анализ ситуации. Регулирование психологической атмосферы. Налаживание контакта. Управление эмоциями.

Прием информации. Понимание видения проблемы партнером: негативные установки слушания (“преследователь”, “спасатель”, “жертва”). Три позиции в восприятии конфликта. Формы искажения информации. Барьеры общения. Методы оказания психологической поддержки, снятия напряжения. Техники слушания: нерелективное, эмпатическое слушание. Приемы активного слушания.

Передача информации. Объяснение своего видения проблемы партнеру. Стили ведения беседы. Ведение разговора в эмоциональном и логическом поле.

Приемы ведения переговорного процесса. Конкретизация проблемы. Обсуждение вариантов ее решения. принятие решения. Условия эффективности переговорного процесса. Факторы, препятствующие эффективности переговорного процесса. Манипуляция и противодействие ей. Сопротивление сторон: причины и способы преодоления.

Управление переговорным процессом.

Достижение договоренности. Оценка соглашения.

Нравственные и коммуникативные нормы разрешения конфликтов. Этика субординации. Этика аудирования. Этика критики. Этика реагирования на критику. Этика соглашения.

Поведение в тупиковых ситуациях: акцент на взаимных интересах, оценка и проверка разногласий; виды тактических реакций.

Переговорные стили: жесткий стиль, мягкий стиль, торговый стиль, сотруднический стиль.

Жесткий стиль. Основные тактики ведения переговоров (ультимативная тактика, тактика выжимания уступок). Переговоры в ситуации острого конфликта.

Мягкий стиль. Сущность и условия применения. Основные тактики: самокритика, “поглощение стрел”, методика улаживания инцидента, техника мягкого критического замечания.

Торговый стиль. Особенности и область применения. Позиционный торг: схема позиционного торга, планирование позиционного торга, приемы позиционного торга.

Сотруднический стиль. Метод принципиальных переговоров: основные правила.

### **Тема 7. Процесс медиации. Технологии его осуществления**

Медиация как одна из форм осуществления переговорного процесса с участием медиатора (посредника). Отличие медиации от судебного разрешения конфликта. Основные принципы медиации: добровольность, равноправие сторон, нейтральность медиатора. Функции медиатора. Стадии медиации, роль медиатора в разрешении организационных конфликтов. Основные сферы приложения усилий медиаторов.



### **Тема 8. Внутрилиchnостные конфликты и пути управления ими.**

Внутрилиchnостный конфликт и его роль в жизни личности. Факторы внутрилиchnостного конфликта: нормативные (возрастные этапы), ситуационные (критические жизненные ситуации, стрессы), экзистенциальные кризисы.

Подходы к рассмотрению внутрилиchnостного конфликта и связанные с ними пути их преодоления: психоаналитический подход (З. Фрейд, А. Адлер), интеракционистский (Дж. Мид, Ч. Кули), когнитивный подходы.

### **Тема 9. Конфликты в больших группах и пути управления ими**

Особенности конфликтов в больших группах.

Результаты экспериментальных психологических исследований межгрупповых конфликтов (эксперименты М. Шерифа, Г. Тэшфела, В.С. Агеева и др.).

Социологический подход к изучению конфликтов в больших группах (теории “исходного конфликта”, “производного конфликта”). Истоки общественных конфликтов: неудовлетворенные потребности, социальное неравенство, степень участия во власти, несовпадение целей и интересов. Трудовые конфликты и их урегулирование.

Социальная напряженность как предпосылка конфликтов в больших группах. Причины, механизмы возникновения. Формы проявления социальной напряженности. Типы реагирования на причины социальной напряженности. Меры преодоления социальной напряженности.

## **5. Образовательные технологии**

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе следующих форм проведения занятий:

*Аудиторная работа:*

- лекции; лекции с использованием видеопрезентаций, иллюстративных и обучающих видеоматериалов;
- практические занятия: деловая и ролевая игра; решение ситуационных задач;

*Внеаудиторная работа:*

*Экскурсии* в учреждения социального обслуживания населения.

*Работа в глобальной сети* (использование Интернет-технологий), поиск информации, анализ действующих нормативных правовых актов и практики их применения, написание реферата.

*Работа с литературой.*

*Используемые методы обучения* – чтение, анализ, синтез, консультирование, экспертиза, конспектирование.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: технологии смешанного обучения.

## **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

### **Основная литература:**

1. 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>



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 Социальная работа  
(Социальная работа и социальное проектирование)

2. Конфликтология / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>

3. Зеленков, М.Ю. Конфликтология / М.Ю. Зеленков. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. – 324 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>

**Дополнительная литература:**

1. Кильмашкина, Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 287 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>

2. Сергеев, С.А. История конфликтологии / С.А. Сергеев ; Министерство образования и науки РФ, Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования Казанский государственный технологический университет, Институт экономики, управления и социальных технологий и др. – Казань : Издательство КНИТУ, 2010. – 232 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259049>

**7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

*По результатам обучения в 8-м семестре проводится зачет.*

По итогам присваивается оценка «зачет», если ответ удовлетворяет критериям «полнота ответа», «ориентация в материале», «умение отвечать на вопросы».

По результатам ответа может присваиваться оценка «не зачет», если учащийся не может дать ответ, удовлетворяющий критериям положительного ответа, не может дать ответы на вопросы.

**8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Основная литература:

1. Медиация: учебник. / Под редакцией: Карпенко А.Д., Осинковский А.Д. Санкт-Петербург: Статут, АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2016. Объем: 480 стр.
2. Сорокина Е. Г., Вдовина М. В. Конфликтология в социальной работе: учебник. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. Объем: 282 стр.
3. 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> (23.04.2018).

**Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Система электронной поддержки образовательного процесса «Мой университет»  
<https://uni.ivanovo.ac.ru>

**Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru);  
<http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/polnotekstovye-resursy/ebs-universitetskaya-biblioteka>
2. Электронная библиотека ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/polnotekstovye-resursy/elibnew>



Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 Социальная работа  
(Социальная работа и социальное проектирование)

---

3. Электронный каталог НБ ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek>

**Программное обеспечение:** операционная система Microsoft Windows, пакет офисных программ Microsoft Office и(или) LibreOffice, интернет-браузер Microsoft Edge и(или) Yandex Browser.

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории:

- для проведения занятий лекционного типа с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории;
- для проведения занятий семинарского типа, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации:





Основная профессиональная образовательная программа  
39.03.02 Социальная работа  
(Социальная работа и социальное проектирование)

---

**Автор рабочей программы дисциплины:**

доцент кафедры социологии, социальной работы и управления персоналом, доцент,  
кандидат психологических наук Когаловская Анна Сергеевна.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры социологии, социальной  
работы и управления персоналом  
протокол заседания кафедры № 1 от «31» августа 2023 г.

Программа обновлена

протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Согласовано:

Руководитель ОП \_\_\_\_\_ Е.Б. Задорожникова  
(подпись)

Программа обновлена

протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Согласовано:

Руководитель ОП \_\_\_\_\_ Е.Б. Задорожникова  
(подпись)