



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

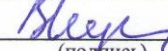
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра социальной работы

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП


(подпись)

В.Н. Пушина

« 13 » июня 20 18 г.

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 с различными группами населения
Тип образовательной программы:	программа академического бакалавриата

Иваново



1. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе»: ознакомление обучающихся с теорией конфликта, с моделями его развития; формирование знаний и умений в области урегулирования и предотвращения конфликтных ситуаций.

Задачи:

- ознакомить обучающихся с теорией конфликта и методами его разрешения, необходимыми в деятельности специалистов по социальной работе;
- ознакомить с моделями управления конфликтом;
- ознакомить с основными путями предотвращения конфликтов в социальных службах во взаимоотношениях «клиент - социальный работник»;
- сформировать знания и навыки, необходимые в сфере урегулирования и предотвращения конфликтных ситуаций.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Курс является составной частью профессионального цикла (Б.3.) – базовая часть, читается на 3 курсе в семестре.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности студентов к освоению дисциплин: «Проблемы социальной работы с молодежью», «Психология профотбора», прохождению производственной и преддипломной практики.

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

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1. Компетенции, формированию которых способствует дисциплина

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

ОК-6 Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные и этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-6 Способностью к эффективному применению психолого-педагогических знаний для решения задач общественного, национально-государственного и личностного развития, проблем социального благополучия личности и общества;

3.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с формируемыми компетенциями

Знать:

-основы психологии коммуникаций ОПК-6)

-особенности поведения личности в условиях переживания стресса и кризиса (ОК-6, ОПК-6)

-особенности, условия и технологии посреднической деятельности (ОПК-6)

-Роль конфликта в жизни общества и социальных групп (ОК-6)

- стратегии поведения людей в конфликте (ОК-6, ОПК-6)

-этапы переговорного процесса (ОПК-6)

-пути и стратегии управления и предотвращения конфликтов (ОПК-6).

Уметь:

- использовать коммуникативные, консультативные методы в практике управления конфликтом (ОПК-6),



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

- анализировать конфликты в социальной сфере, устанавливать иерархию проблем (ОПК-6)
- определять направления и цели деятельности в области управления конфликтом (ОПК-6);
- оценивать влияние факторов возникновения и развития конфликта (ОК-6, ОПК-6);
- применять технологии посредничества в конфликте (ОПК-6).

Владеть:

- методами исследования конфликтов (ОПК-6);
- навыками использования индивидуально-групповых технологий психосоциальной работы в области управления конфликтом (ОПК-6);
- владеть коммуникативными умениями и навыками (ОПК-6);
- способами управления агрессивным поведением (ОПК-6);
- методами оказания психологической поддержки, снятия напряжения в ситуации конфликта (ОК-6, ОПК-6);
- приемами ведения переговорного процесса (ОПК-6);
- анализа причин и факторов агрессивного поведения (ОК-6, ОПК-6).

4. Объем и содержание дисциплины

Объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 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.

Очная форма обучения

№ 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	<i>Тема 1.</i> Основные проблемы конфликтологии	5	2	2	Входная диагностика: тест с последующим обсуждением результатов. Список вопросов, интересующих студента по содержанию дисциплины (сдается в письменном виде)
	<i>Тема 2.</i> Анализ конфликта в социальной работе	5	2	2	
	<i>Тема 3.</i> Проблемы поведения людей в конфликте	5	2	2	
	<i>Тема 4.</i> Психологические механизмы социальных конфликтов	5	2	2	
	<i>Тема 5.</i> Формы завершения конфликта	5	2	2	
	<i>Тема 6.</i> Пути управления конфликтом	5	2	2	
	<i>Тема 7.</i> Процесс медиации.	5	2	2	



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

	Технологии его осуществления <i>Тема 8.</i> Внутриличностные конфликты и пути управления ими	5	2	1	
	<i>Тема 9.</i> Конфликты в больших группах и пути управления ими	5	2	1	
Итого за семестр:			18	16	Экзамен
Итого по дисциплине:			18	16	

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Курс	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по заочной форме обучения)		Формы текущего контроля успеваемости (по заочной форме обучения)
			Занятия лекцион- ного типа	Занятия семинар- ского типа	Формы промежуточной аттестации
1.	<i>Тема 1.</i> Основные проблемы конфликтологии	3	1		Входная диагностика: тест с последующим обсуждением результатов. Список вопросов, интересующих студента по содержанию дисциплины (сдается в письменном виде)
	<i>Тема 2.</i> Анализ конфликта в социальной работе	3	1		
	<i>Тема 3.</i> Проблемы поведения людей в конфликте	3	1		
	<i>Тема 4.</i> Психологические механизмы социальных конфликтов	3	1		
	<i>Тема 5.</i> Формы завершения конфликта	3	2		
	<i>Тема 6.</i> Пути управления конфликтом	3	0	2	
	<i>Тема 7.</i> Процесс медиации. Технологии его осуществления	3	0	2	
	<i>Тема 8.</i> Внутриличностные конфликты и пути управления ими	3	0	2	
	<i>Тема 9.</i> Конфликты в больших группах и пути управления ими	3	0	2	
Итого:			6	8	Экзамен



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



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

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: нереплексивное, эмпатическое слушание. Приемы активного слушания.

Передача информации. Объяснение своего видения проблемы партнеру. Стиль 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. Внутриличностные конфликты и пути управления ими

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

Подходы к рассмотрению внутриличностного 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.



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

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>

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>



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

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>

Дополнительная литература

1. Гришина Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе. Л., 1990
2. Дмитриев А., Кудрявцев В, Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. - М.,1993.
3. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. Пермь, 1992.

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

По результатам обучения во 2-м семестре проводится экзамен.

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

По результатам ответа может присваиваться оценка «отлично». При этом учащийся должен продемонстрировать умение применить полученные знания в процессе анализа практических ситуаций. Предполагаются развернутые ответы на более сложные вопросы.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература.

1. Галасюк, И.Н. Психология социальной работы / И.Н. Галасюк, О.В. Краснова, Т.В. Шинина ; ред. О.В. Краснова. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 303 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453431>
2. Мандель, Б.Р. Психология социальной работы. Модульный курс в соответствии с ФГОС / Б.Р. Мандель. – Москва : Издательство «Флинта», 2014. – 303 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363700>

Дополнительная литература.

1. Ступницкий, В.П. Психология / В.П. Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 519 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453939>
2. Холостова, Е.И. Социальная работа / Е.И. Холостова. – 3-е изд., стер. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. – 612 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496199>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

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

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru

Электронная библиотека ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru>

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



Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

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.

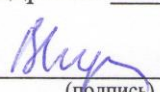
Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации.

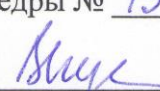


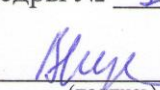
Основная профессиональная образовательная программа
39.03.02 «Социальная работа»
(Социальная работа с различными группами населения)

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: доцент кафедры социальной работы,
к.психол.н., доцент Когаловская А.С.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры социальной работы
« 28 » 08 2016 г., протокол № 1

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 1 от « 28 » 08 2017 г.
Согласовано:
Руководитель ОП  В.Н. Пушина
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 13 от « 14 » 05 2018 г.
Согласовано:
Руководитель ОП  В.Н. Пушина
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 1 от « 29 » 08 2019 г.
Согласовано:
Руководитель ОП  В.Н. Пушина
(подпись)