Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Социально-гуманитарный факультет
Кафедра социальной работы, управления и права

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

| | |
|---|---|
| Уровень высшего образования | Бакалавриат |
| Направление подготовки | 39.03.02 Социальная работа |
| Профиль | Управление и предпринимательство в социальной сфере |
| Форма обучения | Заочная |

Нижний Тагил
2018

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология в социальной сфере». Нижнетагильский государственный социально-педагогический институт (филиал) ФГАОУ ВО «РГППУ», Нижний Тагил, 2018. 10 с.

Настоящая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 39.03.02 Социальная работа

Автор: кандидат социологических наук, доцент И.В. Белоусова
кафедры социальной работы, управления и права

Рецензент: кандидат психологических наук, доцент О.В. Калашникова
кафедры социальной работы, управления и права

Одобрена на заседании кафедры социальной работы, управления и права 27 августа 2018 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой О. В. Калашникова

Рекомендована к печати методической комиссией социально-гуманитарного факультета 13 сентября 2018 г., протокол № 1

Председатель методической комиссии СГФ Н. А. Тарасова

Декан СГФ И. В. Даренская

© Нижнетагильский государственный
социально-педагогический институт
(филиал) ФГАОУ ВО «РГППУ», 2018.
©Белоусова Ирина Викторовна, 2018.

## СОДЕРЖАНИЕ


1. Цель и задачи освоения дисциплины……. 4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы…… 4
3. Результаты освоения дисциплины……. 4
4. Структура и содержание дисциплины……... 5
   4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы……... 5
   4.2. Учебно-тематический план…….. 5
   4.3. Содержание дисциплины…….. 6
5. Образовательные технологии……. 7
6. Учебно-методическое обеспечение……..... 7
   6.1. Организация самостоятельной работы студентов……. 7
   6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации……. 8
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…..……. 9
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины……..... 10

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины**: развитие у студентов способности диагностировать конфликтные ситуации в сфере профессиональной деятельности и делового общения, предупреждать и продуктивно разрешать конфликты.

**Задачи дисциплины:**

1. Раскрыть будущим специалистам значимость конфликтологической компоненты в профессиональной деятельности социального работника;
2. Сформировать умение различать типы конфликтов по различным критериям;
3. Научить проводить анализ конфликтных ситуаций и выявлять причины конфликтов;
4. Дать представление о проектировании способов и средств профилактики и разрешения конфликтов в социальной работе.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Конфликтология в социальной сфере относится к дисциплинам обязательной части программы подготовки бакалавров по направлению 39.03.02 Социальная работа.

Содержание программы обусловлено вводным и, одновременно, базовым характером дисциплины в процессе формирования профессиональной компетентности будущего специалиста в сфере социальной работы.

.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

ОК-7 – способность к самоорганизации и самообразованию;

ОПК-5) – способность учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан;

ОПК-7 – способность обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления;

ПК-3 – способность предоставлять меры социальной защиты, в том числе социального обеспечения, социальной помощи и социального обслуживания с целью улучшения условий жизнедеятельности гражданина и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, путем мобилизации собственных сил, физических, психических и социальных ресурсов.

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

| Вид работы | Форма обучения | |
|---|---|---|
| | очная | заочная |
| | | 6 семестр |
| **Общая трудоемкость** дисциплины по учебному плану | - | **144** |
| **Контактная работа**, в том числе: | - | **16** |
| Лекции | - | 6 |
| Практические занятия | - | 10 |
| **Самостоятельная работа**, в том числе: | - | **128** |
| Изучение теоретического курса | - | 124 |
| Подготовка к экзамену | - | 4 |

### 4.2. Учебно-тематический план (заочная форма)

| Наименование разделов и тем дисциплины | Всего часов | Контактная работа | | Самост. работа | Формы текущего контроля успеваемости |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Лекции | Практ. занятия | | |
| | | | | | |
| Конфликтология: предмет, задачи, история возникновения научной дисциплины | 22 | 2 | - | 20 | Обсуждение вопросов ПЗ, эссе |
| Теории возникновения конфликтов | 22 | 2 | - | 20 | Обсуждение вопросов ПЗ, тест |
| Подходы к классификации конфликтов | 22 | 2 | - | 20 | Обсуждение вопросов ПЗ, ситуационные задачи, тест |
| Технологии управления конфликтами: подходы, классификация, концепции управляемости конфликтами | 22 | - | 2 | 20 | Обсуждение вопросов ПЗ, анализ содержания видеолекции |
| Технологии профилактики конфликтов в организации | 24 | - | 4 | 20 | Обсуждение вопросов ПЗ, решение ситуационных задач, контент-анализ |
| Технологии разрешения конфликтов | 28 | - | 4 | 24 | Обсуждение вопросов ПЗ, анализ содержания видеолекции |
| Подготовка к экзамену | 4 | | | 4 | |
| **Всего по дисциплине** | 144 | 6 | 10 | 128 | |

### 4.3. Содержание дисциплины

**Тема 1. Конфликтология: предмет, задачи, история возникновения научной дисциплины**

Место конфликтологии в системе конфликтологического знания. Проблемное поле организационной конфликтологии: основные направления и проблемы исследования организационных конфликтов. Понятие организационного конфликта. Соотношение понятий социального и организационного конфликта, конфликта в организации и организационного конфликта. Конфликт как патологическое явление в школе человеческих отношений.

**Тема 2. Теории возникновения конфликтов.**

Предмет конфликтология. Самоопределение к целям, задачам курса, способам и формам работы. Понятие «конфликт». Конфликт как свойство социальных систем. Критерии конфликта. Типология конфликтов. Виды классификации конфликтов. Значение типологизации конфликтов. Конфликты внутренние и внешние, открытые и скрытые, вертикальные и горизонтальные. Межличностные конфликты. Конфликты затухающие, воспроизводящиеся и продуктивные.

**Тема 3. Подходы к классификации конфликтов.**

Понятие, предмет и система альтернативного разрешения споров. Принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров. Роль символов победы и поражения в разрешении конфликта. Посредничество, переговоры. Способы разрешения конфликта. Изменение конфликтной ситуации. Замена одного объекта другим. Изменение, Урегулирование, компромисс, разрешение конфликта. Управление социальным конфликтом.

**Тема 4. Технологии управления конфликтами: подходы, классификация, концепции управляемости конфликтами.**

Неизбежность возникновения организационных конфликтов и необходимость управления ими. Возможности и ограничения в управлении организационными конфликтами. Проблемы технологизации управления конфликтами. Применение описательных и аналитических методов изучения организационных конфликтов.

**Тема 5. Технологии профилактики конфликтов в организации.**

Структура конфликта. Предмет конфликта: ресурсы, статус, ценности, нормы. Субъекты конфликта. Мотивы конфликта. Образ конфликта. Внешняя среда конфликта.

**Тема 6. Технологии разрешения конфликтов.**

Динамические показатели конфликта: стадии и фазы процесса организационного конфликта. Механизмы конфликтной борьбы субъектов: стратегии и тактики, особенности конфликтного поведения участников организационных конфликтов. Функции и последствия организационных конфликтов

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Обучение по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» целесообразно построить с использованием компетентностного подхода, в рамках которого образовательный процесс строится с учетом специфики будущей профессиональной деятельности студентов. Содержание лекций предусматривает изучение основных технологий разрешения конфликтов, их профилактике, причин конфликтов в социальной сфере, формируются основы теоретических знаний по дисциплине. На практических занятиях осуществляется формирование умений определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

Лекционные занятия должны стимулировать познавательную активность студентов, поэтому преподавателю необходимо обращаться к примерам, взятым из практики, включать проблемные вопросы, применять визуальные средства обучения.

На практических занятиях необходимо применять интерактивные методы обучения: разбор конкретных правовых ситуаций, учебные дискуссии, деловые игры. При организации образовательной деятельности следует использовать как индивидуальные, так групповые формы работы.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 6.1. Организация самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов включает изучение вопросов, вынесенных за рамки аудиторных занятий, расширение и углубление знаний по темам, рассмотренным на лекционных занятиях. При подготовке к практическим занятиям студенты изучают учебные тексты, выполняют тренировочные задания, решают задачи, разрабатывают проекты, готовят доклады, подбирают примеры. Письменные работы преподавателем проверяются выборочно, устные выступления оцениваются в ходе практического занятия.

**Тематика практических занятий:**

**Практическое занятие 1. Конфликтология: предмет, задачи, история возникновения научной дисциплины**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликт как свойство социальных систем.
2. Критерии конфликта.
3. Типология конфликтов.
4. Виды классификации конфликтов.
5. Значение типологизации конфликтов.
6. Конфликты внутренние и внешние, открытые и скрытые, вертикальные и горизонтальные. Межличностные конфликты.
7. Конфликты затухающие, воспроизводящиеся и продуктивные.

**Практическое занятие 2. Теории возникновения конфликтов.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Действия на основании модели конфликта.
2. Выявление элементов конфликтной ситуации в их оппозиции.
3. Прояснение взаимосвязей и взаимоотношений субъектов конфликтной ситуации.
4. Диагностика конфликта.
5. Определение предмета, целей и границ конфликта.
6. Выявление позиций сторон и конфликтной установки.
7. Основные требования к анализу конфликтной ситуации.

**Практическое занятие 3. Подходы к классификации конфликтов.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования и разрешения конфликтов.
2. Возможность превращения конфликта в продуктивный диалог.
3. Ведущая направленность и результаты процесса согласования.
4. Основные этапы технологии согласования.
5. Значимость рефлексии и идентификации в процессе согласования.

**Практическое занятие 4. Технологии управления конфликтами: подходы, классификация, концепции управляемости конфликтами.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Профессионально-личностные требования к социальному работнику по профилактике и разрешению конфликтов
2. Типы конфликтных личностей
3. Стратегии поведения личности в коллективе и в конфликтном взаимодействии

**Практическое занятие 5. Технологии профилактики конфликтов в организации.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Сущность и значение профилактики в управлении конфликтами
2. Трудности профилактики конфликтов в коллективе
3. Роль руководителя в профилактике конфликтов
4. Нормы деловой этики и профилактика конфликтов. Критика и этика критики
5. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов

**Практическое занятие 6. Технологии разрешения конфликтов.**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Подходы к разрешению конфликтов

2. Проблема «цены конфликта»
3. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте
4. Универсальные средства разрешения конфликтов и их результаты

### 6.2. Организация текущего контроля и промежуточной аттестации

**Текущий контроль** качества усвоения учебного материала ведется в ходе практических занятий в форме опросов (устных и письменных), тестирования, собеседования, контроля и оценки выполненных практических заданий. В процессе ведения дисциплины со студентами очной формы обучения может быть использована накопительная балльно-рейтинговая система оценки учебных достижений обучающихся.

**Промежуточная аттестация** по данной дисциплине проводится в форме зачета. На зачете студент должен дать устный ответ на один вопрос, изложенный в экзаменационном билете.

**Примерные вопросы к экзамену**

1. Основные подходы к определению понятия «организационный конфликт».
2. Этапы развития конфликтологии: характеристика основных периодов
3. Структура организационных конфликтов.
4. Функции и последствия организационных конфликтов.
5. Методы изучения организационных конфликтов.
6. Этапы развития конфликта: сущность и особенности прохождения проблемной, предконфликтной ситуаций, активной фазы конфликта, постконфликтного взаимодействия
7. Этапы латентного и открытого периода в процессе развития конфликта.
8. Классификация конфликтов.
9. Организационно-управленческие и социально-психологические причины конфликтов.
10. Виды и характеристика внутриличностных конфликтов.
11. Виды и характеристика межличностных конфликтов.
12. Виды и характеристика внутригрупповых конфликтов.
13. Характеристика межгрупповых конфликтов.
14. Классификация организационных конфликтов (по источникам).
15. Конструктивное влияние конфликта на его основных участников.
16. Деструктивное влияние конфликта на его основных участников
17. Стратегии поведения в конфликте.
18. Технологии рационального поведения в конфликте
19. Технологии эффективного сотрудничества в организации.
20. Тактики поведения в конфликте.
21. Модели развития конфликтов в организации.
22. Способы завершения конфликта.
23. Сущность и этапы переговорного процесса.
24. Переговорные стили.
25. Приемы и техники, применяемые в переговорном процессе.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

***Основная:***

1.Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — Москва : Дашков и К, 2016. — 284 с. — ISBN 978-5-394-02053-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93339

2.Овсянникова, Е.А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 335 с. — ISBN 978-5-9765-2218-3. — Текст

: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/70383

***Дополнительная:***

1.Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.А. Алексеев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/33853.html

2. Анцупов А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 528 с. - ISBN 978-5-4461-1207-4. - URL: https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637 – ЭБС Айбукс

3.Решетникова К.В. Конфликты в системе управления [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» / К.В. Решетникова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 175 с. Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/66269.html

4. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: http://biblio-online.ru/bcode/450238

**Сетевые ресурсы:**

1. Сайт «Московская школа конфликтологии»: http://www.conflictmanagement.ru (Раздел «Электронная библиотека», большая подборка статей и монографий)
2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент»//: http://ecsocman.edu.ru/ons/.
3. Александрова Ю.В. Общая теория конфликта: учебник // Информационно-справочный портал// http://lib/library
4. Александрова Ю.В. Динамика конфликта. Управление развитием конфликтов. [ЭР] : рабочий учебник - http://lib/library
5. Дмитриев И.В., Георгадзе, М.С. Разрешение и профилактика конфликтов : рабочий учебник - http://lib/library
6. Сайт «Социально-гуманитарное образование»: http://www.humanities.edu.ru
7. Управление конфликтом. Практические приемы и техникиhttp://www.conflictologiy.narod.ru

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекционная аудитория.
2. Компьютер (ноутбук).
3. Телевизор.
4. Мультимедиапроектор.
5. Презентации к лекциям и семинарским занятиям.
6. Лицензионное программное обеспечение: LibreOffice, LibreOffice Base, LibreOffice Impress, Kaspersky Endpoint Security - 300, Adobe Reader.
7. ИРБИС электронный каталог.
8. Платформа ДО Русский Moodle.