

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 08.01.2023 22:56:51

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в социальной работе

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ 37.03.02 Конфликтология _____

Квалификация выпускника _____ Бакалавр _____

Направленность (профиль) _____ Конфликтология и медиация _____

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-2 - Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия.

ОПК-4 - Способен реализовывать технологии разрешения межличностных конфликтов, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.

ОПК-5 – Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами

ОПК-7 - Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ОПК-2) - Способен анализировать конфликтные ситуации применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ОПК-2) конфликтологию социальной работы, конфликтные ситуации различных уровней (от личностных до социальных).
	<i>владеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ОПК-2) способами и методами работы в конфликтных ситуациях, общими методами анализа и диагностики конфликта, навыками ведения эффективных переговоров между конфликтующими сторонами.
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ОПК-2) анализировать конфликтные ситуации, совокупность конфликтов различных уровней (от личностных до социальных).
ИД-2 (ОПК-2) Готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия.	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (ОПК-2) основу сбора материалов для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия.
ИД-1 (ОПК-4) Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ОПК-4) основы психологии конфликтов, технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов с

трудовых конфликтов	опорой на знания по конфликтологии социальной работы.
	<i>умеет</i> РО-2 ИД-1 (ОПК-4) проводить технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.
ИД-1 (ОПК-5) Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами.	<i>знает</i> РО-1 ИД-1 (ОПК-5) основы ведения эффективных переговоров между конфликтующими сторонами.
	<i>владеет</i> РО-2 ИД-1 (ОПК-5) навыками проведения исследований конфликта и мира, общими методами анализа и диагностики конфликта, навыками ведения эффективных переговоров и процесса медиации между конфликтующими сторонами.
	<i>умеет</i> РО-3 ИД-1 (ОПК-5) осуществлять историко-философский анализ конфликтного взаимодействия с использованием понятийно-категориального аппарата конфликтологии, аргументированно обосновывать мировоззренческую позицию, вести процесс медиации между конфликтующими сторонами
	<i>знает</i> РО-1 ИД-1 (ОПК-7) способы выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности проблемы конфликтного и мирного взаимодействия в социальной сфере.
ИД-1 (ОПК-7) Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности.	<i>умеет</i> РО-2 ИД-1 (ОПК-7) выбирать и применять различные методы исследования конфликтного и мирного взаимодействия в социальной работе соблюдая этические нормы, границы своей компетентности.
	<i>владеет</i> РО-3 ИД-1 (ОПК-7) способностью выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия в социальной сфере соблюдая этические нормы, границы своей компетентности.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины

Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе.

Конфликтология как отрасль психологической науки. Понятие и структура конфликта. Анализ конфликтов. Типология конфликтов. Внутриличностные и межличностные конфликты. Современные подходы к изучению и описанию конфликтов. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия. Источники и функции конфликтов в социальной сфере. Исследование конфликтов в различных областях научного знания. Методологические проблемы конфликтов. Сферы конфликтного взаимодействия. Типология сфер конфликтного взаимодействия. Конфликт: индивид и общество. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Политические конфликты. Межэтнические конфликты. Организационные и трудовые конфликты. Семейные конфликты. Мотивационные конфликты. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. Стили поведения в конфликте. Компромиссы и консенсусы в конфликте. Конфликт и депрессия. Конфликт и стресс. Конфликт и суицид. Конфликты в переговорах. Технология ведения и стили общения в переговорном процессе. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом. Психологические механизмы переговоров. Регуляция психологической атмосферы на переговорах.

Этапы развития конфликта. Причина, структура и динамика развития конфликта. Этапы развития конфликта. Деструктивный путь развития конфликтов. Конструктивный путь развития конфликтов. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе. Использование координирующих механизмов в управлении развитием конфликтов в социальной работе. Установление единых целей и формирование общих ценностей как способы управления развитием конфликтов в социальной работе. Уступчивость, сотрудничество, убеждения, использование власти, методов стимулирования как способов управления развитием конфликтов в социальной работе. Межличностные методы управления конфликтами. Управление развитием конфликтов в социальной работе через преодоление и регулирование барьеров противоборствующих желаний. Барьеры коммуникативного взаимодействия. Барьер характера и темперамента. Барьер отрицательных эмоций. Барьер техники и навыков общения. Барьер социального взаимодействия. Барьер социального восприятия. Методика исследования и разрешения конфликтов в процессе социальной работы

Исследование и диагностика конфликтов. Принципы исследования конфликтов. Понятийная схема описания конфликта. Экспериментальное изучение конфликтных установок. Стратегия и методы разрешения конфликтов. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций. Этика посредничества. Общение как коммуникативный процесс. Управление коммуникацией в конфликте. Социальная работа с клиентом и конфликтные ситуации. Методика разрешения конфликтов в социальной работе с клиентом. Работа с «трудными» людьми. Основы профессиональной конфликтологии.

Функциональное значение деловых конфликтов. Причины и типы деловых конфликтов. Коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях. Модель делового конфликта. Последствия деловых конфликтов. Улаживание конфликта с помощью административных способов воздействия. Психологические способы регуляции деловых конфликтов. Переговоры в конфликтной ситуации. Конфликтный человек в работающей

команде. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации. Манипулирование в деловом общении.

Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе. Профилактика конфликта – одно из направлений профессиональной деятельности специалиста социальной работы. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации. Способы конструктивного завершения конфликтов. Регулирование и управление развитием конфликтов в социальной работе.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы и задания для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля

1. Что понимается под словом «конфликт»?
2. Каково отношение к конфликту как социальному явлению?
3. Что изучает конфликтология?
4. На чем основывается утверждение о том, что конфликтология является междисциплинарной отраслью психологического знания?
5. Какова связь конфликтологии с другими науками?
6. Что такое медиаторство?
7. Каковы особенности социально-психологического направления в конфликтологии?
8. Каковы основные потребности, предопределяющие возможные сферы конфликта?
9. Каковы функции конфликтов?
10. Что понимается под конструктивными и деструктивными функциями?
11. Каковы важнейшие источники конфликтов?
12. Перечислите основные этапы конфликта.
13. К чему может привести нереализованная конфликтность?
14. Назовите мотивы конфликтного поведения.
15. Перечислите основные причины конфликтов.
16. В чем заключается метод картографии?
17. Каковы основные методы управления конфликтами?
18. Что включает в себя структура конфликта?
19. Каковы критерии классификации конфликтов?
20. Что понимается под эскалацией конфликтов?

21. Перечислите основные виды конфликтов.
22. Дайте классификацию межличностных конфликтов и их причин.
23. Каковы основные стили поведения в конфликте? В чем сущность основных стратегий поведения в конфликте?
24. Какова связь между конфликтом и депрессией?
25. Почему конфликт приводит к стрессу? Каковы основные черты психического стресса?
26. Как влияет конфликтная среда на суицидальность.
27. Что понимается под коммуникативными барьерами?
28. Каковы правила эффективных коммуникаций?
29. Что понимается под барьерами социального взаимодействия?
30. Как проявляется барьер социального восприятия?
31. Чем обусловлены социальные конфликты? Каковы основные функции социальных конфликтов?
32. Кто выступает в роли субъекта социальных конфликтов?
33. Каковы типы последствий конфликтов?
34. Какова природа экономических конфликтов?
35. Чем вызваны и обусловлены политические конфликты?
36. Каковы роль и место межэтнических конфликтов в социальной жизни?
37. Что представляют собой трудовые и организационные конфликты?
38. Каковы основные последствия конфликтов для организации?
39. Каковы типы семейных конфликтов? Каковы основные стадии семейных конфликтов?
40. Какие типы мотивационных конфликтов вам известны?
41. Каковы основные стадии ведения переговоров?
42. Каковы психологические особенности поведения различных партнеров на переговорах?
43. Какова роль специалиста по социальной работе в переговорном процессе?
44. Какие основные методы психологического воздействия применяются на переговорах?
45. Каковы основные этические нормы и принципы переговорного процесса?
46. Что понимается под процессом урегулирования конфликта?
47. Каковы формы управления конфликтом?
48. На каких принципах основывается программа и стратегия конструктивного воздействия на конфликт?
49. Что понимается под методом фасилитации? Каковы функции фасилитатора?
50. В чем заключается посредничество при разрешении конфликтных ситуаций?
51. Что из себя представляет «карта анализа конфликта»?
52. Что понимается под этикой посредничества?
53. На какие основные принципы опирается специалист по социальной работе в своей деятельности при разрешении конфликтов?
54. Кто может выступать в роли медиатора?
55. Какие полномочия имеет «третьейский суд» и какие задачи стоят перед ним?
56. В чем отличия арбитражного суда от «третьейского»?
57. В чем заключается профилактика конфликтов?

58. Каковы основные условия и направления предупреждения конфликтов в социальной работе?

59. Перечислите варианты психокоррекции суицидального поведения.

60. Что понимается под психологической защитой в конфликтной ситуации? Какие механизмы психологической защиты существуют?

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Социальная работа: учебное пособие - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 Социальная работа / Н.Ф. Басов, В.М. Басова, С.В. Бойцова и др. ; под ред. Н.Ф. Басова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 352 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495835> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02424-5. – Текст : электронный.

2. Шарков Ф. И., Сперанский В. И. Общая конфликтология: учебник - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018 Шарков, Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 238 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02402-3. – Текст : электронный.

Дополнительная:

1. Учебник по направлению Конфликтология: учебник - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2011 Учебник по направлению Конфликтология / В.Н. Коновалов, Н.А. Безвербая, И.П. Чернобровкин и др. ; под науч. ред. В.Н. Коновалова, С.А. Мартиросян ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет». – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2011. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241092> – ISBN 978-5-9275-0830-3. – Текст : электронный.

2. Салагаев А. Л., Ловчев В. М. Социальные девиации в молодежной среде : конфликтологический подход: учебное пособие : в 2-х ч., Ч. 2 - Казань: КГТУ, 2011 Салагаев, А.Л. Социальные девиации в молодежной среде: конфликтологический подход : в 2-х ч. / А.Л. Салагаев, В.М. Ловчев ; Министерство образования и науки РФ, Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский государственный технологический университет», Институт экономики, управления и социальных технологий и др. – Казань : КГТУ, 2011. – Ч. 2. – 214 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270282> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-1035-3. – Текст : электронный.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. Федеральный образовательный портал: <http://psychology.edu.ru/>
2. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система «IPR BOOKS» www.iprbookshop.ru

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- IBM SPSS Statistics Base Campus Edition
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам

медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.