

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПЯТИГОРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Утверждаю

Проректор по академической политике,
контролю качества образования
и информатизации
профессор Ю.Ю. Гранкин
«20» июня 2018 г.

Начальник учебно-методического управления
доцент Ю.П. Дмитриева
«20» июня 2018 г.

Кафедра креативно-инновационного управления и права

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»**

Направление подготовки:
39.03.02 – «Социальная работа»

Профиль подготовки – «Организационно-управленческие технологии
в социальной работе»

Рассмотрено и обсуждено на заседании кафедры
« 8 » июня 2018 г.

Пятигорск 2018

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
Пятигорского государственного
университета

Данилова Е.С. Рабочая программа дисциплины «Конфликтология в социальной работе». – Пятигорск: ПГУ, 2018. - 42 с.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» и содержит: наименование дисциплины, перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, указание места дисциплины в структуре образовательной программы, ее объем в зачетных единицах с указанием часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий, перечень основной и дополнительной учебной литературы, учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся, ресурсов сети "Интернет", информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины, фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Рецензент: кафедра креативно-инновационного управления и права Пятигорского государственного университета

Согласовано с работодателями:

1. Иванец О.Н., заместитель директора, Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения»

2. Мартиросова Л.Н., Главный специалист-эксперт юридической группы, Государственное учреждение «Управление пенсионного фонда России по городу-курорту Пятигорску Ставропольского края»

3. Земцева Е.А., руководитель отдела, Социальная служба больничного храма Иконы Божьей Матери «Всех скорбящих Радость»

© Е.С. Данилова, 2018

© ПГУ, 2018

<p>1. Объекты профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа», профиль «Организационно-управленческие технологии в социальной работе»</p>	<p>отдельные лица, семьи, группы населения и общности, нуждающиеся в социальной защите</p>
<p>2. Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - социально-технологическая; - организационно-управленческая; - исследовательская.
<p>3. Профессиональные задачи, которые будут готовы решать обучающиеся, освоившие программу бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа», профиль «Организационно-управленческие технологии в социальной работе»</p>	<p style="text-align: center;"><i>социально-технологическая деятельность:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выявление и оценка потребностей отдельных граждан, семей и иных социальных групп в социальном обеспечении, социальной помощи и социальном обслуживании; - выбор и/или адаптация типовых социальных технологий, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты в целях индивидуального и общественного благополучия; - эффективная реализация технологий социальной работы и мер социальной защиты с целью улучшения условий жизнедеятельности граждан и семей; - предоставление типовых социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникационного потенциала отдельным лицам и семьям; - оценка эффективности реализации технологий социальной защиты граждан, в том числе качества социальных услуг; - управление социальными рисками, возникающими в процессе жизнедеятельности человека, семьи и иных социальных групп, на основе современных стратегий и моделей социальной помощи; - применение технологий активизации потенциала человека с целью улучшения условий его жизнедеятельности и индивидуального благосостояния; - представление интересов и потребностей различных групп населения в

	<p>межпрофессиональном, межконфессиональном сотрудничестве, в различных государственных, общественных, религиозных организациях и структурах;</p> <p><i>организационно-управленческая деятельность:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - содействие в осуществлении планирования, организации и контроля над реализацией мер социальной защиты, в том числе социальных услуг; - обеспечение организационно-управленческой деятельности в организациях или подразделениях, реализующих меры социальной защиты граждан; - организация, реализация и развитие сетевых технологий и межведомственного взаимодействия, в целях обеспечения социальных прав граждан и семей; - выявление и мобилизация ресурсов организаций, общественных объединений и частных лиц для реализации мер по социальной защите граждан; - применение технологий маркетинговой деятельности в процессе реализации социальной работы; - ведение необходимой документации и организация документооборота в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан; <p><i>исследовательская деятельность:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организация и проведение прикладных исследований в области социальной работы, анализ полученных данных с использованием количественных и качественных методов; - использование информационных технологий для сбора и анализа необходимых данных; <p>создание аналитических отчетов по проблемам качества предоставления социальных услуг.</p>			
<p>4. Цель дисциплины:</p>	<p>Формирование базовых знаний и навыков в области регулирования и оптимизации конфликтов в социальной работе, а также формирование опыта конструктивного поведения в конфликтных ситуациях</p>			
<p>5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы - компетенциями</p>				
<p>Планируемые результаты освоения образовательной программы (компетенции), формируемые в рамках дисциплины</p>	<p>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</p>	<p>Активные, интерактивные и иные инновационные методы (технологии), используемые</p>	<p>Оценочные средства</p>	
			<p>текущего контроля</p>	<p>промежуточной аттестации</p>

		для формирования		
ОПК-7: способность обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления	<p>Студент, освоивший дисциплину, будет:</p> <p>Знать:</p> <p>требования к конфиденциальности личной информации, хранению и оперированию персональными данными граждан, обратившихся за получением социальных услуг и социальной поддержкой;</p> <p>основы самоорганизации и самообразования специалистов по социальной работе.</p> <p>Уметь:</p> <p>разрабатывать социальные проекты (программы), направленные на повышение эффективности социального обслуживания населения и оказания социальной поддержки;</p> <p>повышать свою профессиональную квалификацию в области реализации трудовой функции</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками соблюдения профессионально-этические требования к деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - лекция с разбором мини-ситуаций; - решение проблемных ситуаций; - кейсы; - мини-проекты. 	<p>традиционные тесты;</p> <ul style="list-style-type: none"> - опрос (устный) - проблемные ситуации; - эссе; - кейсы 	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - компетентностно-ориентированные задания; - презентация; - мини-проект

	специалиста по социальной работе и быть ответственным и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.			
ПК-7: способность к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения	<p>Студент, освоивший дисциплину, будет:</p> <p>Знать:</p> <p>методы организации взаимодействия специалистов в процессе реализации социальных услуг и мер социальной поддержки.</p> <p>Уметь:</p> <p>взаимодействовать с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами при оказании социальных услуг и мер социальной поддержки.</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками организации межведомственного взаимодействия с целью реализации потребностей граждан в различных видах социальных услуг;</p> <p>навыками организации взаимодействия специалистов в процессе реализации социальных услуг и мер социальной поддержки.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - лекция с разбором мини-ситуаций; - решение проблемных ситуаций; - кейсы; - мини-проекты. 	<ul style="list-style-type: none"> - традиционные тесты; - опрос (устный) - проблемные ситуации; - эссе; - кейсы 	<ul style="list-style-type: none"> - тестирование; - компетентностно-ориентированные задания; - презентация; - мини-проект

6. Место дисциплины в структуре образовательной программы	Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к дисциплинам базовой части. Изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами дисциплин «Введение в профессию», «Социология», «Этические основы социальной работы» и является основой/предшествует изучению таких дисциплин, как «Технологии социальной работы», «Консультирование в социальной работе», «Практика работы с различными группами населения».
--	---

7. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

	для очной формы обучения	для заочной формы обучения*
Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах	3	3
Объем дисциплины (модуля) в академических часах	108	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	50	16
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий:		8
- занятия лекционного типа	20	
- занятия семинарского типа	26	4
- практические занятия		
- лабораторные занятия		
- групповые консультации	1	1
- индивидуальные консультации	1	1
- аттестационные испытания промежуточной аттестации	2	2
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	58	92
Самостоятельная работа обучающихся по видам деятельности:		
- чтение осн. и доп. литературы, рекомендованной по курсу	20	20
- подготовка письменных работ и устных выступлений	18	10
- подготовка курсовой работы (при наличии)	-	-
- подготовка к промежуточной аттестации	10	22
- работа в электронной образовательной среде	10	40
Вид промежуточной аттестации обучающегося	экзамен	экзамен

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий для очной формы обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (час.)					Самостоятельная работа (час.)
			занятия лекционного типа	занятия семинарского типа		консультации		
				Традиционные	Практикоориент. и интерактивные *	групповые	индивидуальные	
1.	Тема 1. Конфликты в современном обществе.	8	2				1	5
2.	Тема 2. Социологическая традиция изучения конфликтов.	7	2					5
3.	Тема 3. Диагностика социальных конфликтов	11	2		4			5
4.	Тема 4. Психология внутриличностного конфликта в деятельности социального работника	11	2	4				5
5.	Тема 5. Микросоциальные конфликты	11	2	2		2		5
6.	Тема 6. Предупреждение конфликтов	9	2		2			5
7.	Тема 7. Управление конфликтом	9	2	2				5
8.	Тема 8. Разрешение конфликта	11	2		4			5
9.	Тема 9. Переговоры как метод разрешения конфликта. Медиация.	14	2		4			8
10.	Тема 10. Конфликты в организации. Социально-экономические и организационные конфликты	16	2		4			10

для заочной формы обучения

№	Наименование разделов и тем дисциплины	Общая трудоемкость	Контактная работа обучающихся с преподавателем (час.)			Самостоятельная работа
			лекционные	занятия семинарского типа	консультации	

				Традиционные	Практикоориен т. и интерактивные *	групповые	индивидуальны е	
1.	Тема 1. Конфликты в современном обществе.	12	2				1	9
2.	Тема 2. Социологическая традиция изучения конфликтов.	11	2					9
3.	Тема 3. Диагностика социальных конфликтов	13	2		2			9
4.	Тема 4. Психология внутриличностного конфликта в деятельности социального работника	13	2		2			9
5.	Тема 5. Микросоциальные конфликты	9						9
6	Тема 6. Предупреждение конфликтов	9						9
7	Тема 7. Управление конфликтом	9						9
8	Тема 8. Разрешение конфликта	9						9
9	Тема 9. Переговоры как метод разрешения конфликта. Медиация.	10						10
10	Тема 10. Конфликты в организации. Социально-экономические и организационные конфликты	12				2		10

9. Содержание дисциплины, структурированное по видам учебных занятий

9.1. для очной формы обучения

9.1.1. Темы и содержание занятий лекционного типа

Номер и название темы	Содержание занятий	Кол-во часов
Тема 1. Конфликты в современном обществе.	<p>Актуальность знаний способов разрешения конфликтов на современном этапе развития общества. Понятия конфликтоустойчивости и конфликтной компетентности. Основные подходы к пониманию конфликта. Социальный конфликт как объект научного исследования. Конфликтология как наука о социальных конфликтах: генезис и состояние. Междисциплинарный характер конфликтологии.</p> <p>Методы изучения социальных конфликтов. Общая характеристика методов изучения социальных конфликтов. Социально-философские методы.</p>	2

	<p>Социологические методы. Социально-психологические методы. Историко-генетический и историко-сравнительный методы. Структурно-функциональный и системный методы. Методы математического моделирования социальных конфликтов.</p> <p>Закономерности генезиса и развития конфликта. Состояние социальной системы, способствующее возникновению конфликта. Социальная неустойчивость и конфликт. Социальная напряженность и конфликт. Типы социальной системы и социальные конфликты. Особенности конфликтов в открытых (демократических), закрытых (тоталитарных) и переходных обществах. Влияние институтов гражданского общества на развитие конфликта. Конфликты в жестко организованных (стабильных) обществах / группах. Социальный конфликт и социальные стереотипы.</p> <p>Модернизация социальных систем как источник конфликтности. Понятие социальной модернизации. Типы социальной модернизации. Частичная (эволюционная) модернизация и ее особенности. Социальные реформы как способ модернизации. Глобальная (революционная) модернизация. Неоднозначность последствий модернизации. Механизмы влияния модернизации на рост социальной конфликтности. Разрушение культурно-исторических традиций. Социальная люмпенизация. Рост маргинальности.</p> <p>Маргинальность как фактор конфликтности. Уточнение понятия «маргинальность». Нарушение социокультурного равновесия и маргинальность. Формы проявления маргинальности. Маргинальные группы. Подвижность границ маргинальности. Особенности поведения маргинальных групп. Конфликтность как форма поведения маргинальных групп. Закономерности взаимосвязи маргинальности и конфликтности.</p>	
<p>Тема 2. Социологическая традиция изучения конфликтов.</p>	<p>Дарвинизм и социал-дарвинизм (Т. Ратценхофер, У. Самнер, А. Смолл), расово-антропологическая школа (Л. Гумплович). Марксизм. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля. «Равновесная» модель общества. Структурный функционализм Т. Парсонса. Конфликт и конкуренция в эмпирических и теоретических исследованиях Р. Парка, возглавлявшего Чикагскую школу. Профилактика и смягчение межличностных и межгрупповых конфликтов на предприятиях в концепции «человеческих отношений» Мейо.</p> <p>Становление социологии конфликта как специальной области социологического знания. Социально-политический кризис в годы холодной войны и кризис школы структурно-функционального анализа как предпосылки развития конфликтологии. Конфликтный функционализм Л. Козера, теория классовых конфликтов Р. Дарендорфа, концепция структурного насилия и структурных конфликтов Й. Галтунга, общая теория конфликта Л. Крисберга и К. Боулдинга. Ситуационная детерминация конфликта в работах М. Дойча. Конфликтная модель общества в работах Р. Мертона. Вклад теории игр в развитие конфликтологии. Роль Дж.</p>	<p>2</p>

	Бертон в разработке вопросов разрешения и предотвращения конфликтов.	
Тема 3. Диагностика социальных конфликтов	<p>Структура конфликта. Объективные элементы конфликта. Объект и предмет конфликта. Участники конфликта. Первичные и вторичные группы участников конфликта. Третья сторона конфликта. Среда (объективные условия конфликта). Микро- и макросреда конфликта. Физическая, общественно-психологическая и социальная среда конфликта. Личностные элементы конфликта. Основные психологические доминанты поведения участников конфликта: (ценности, потребности, притязания). Позиции и интересы сторон.</p> <p>Динамика конфликта. Механизмы возникновения конфликтов по В. Линкольну: информационные факторы, поведенческие факторы, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов. Причина и повод конфликта. Понятие конфликтогена. Типы конфликтогенов. Конфликтогены и агрессивность. Объективно-субъективная природа конфликтов.</p> <p>Стадии развития конфликта. Латентная стадия. Понятие конфликтогенной ситуации. Фазы предконфликтной ситуации. Меры предотвращения конфликта в стадии предконфликтной ситуации. Инцидент и повод. Стадия открытого конфликта. Основные типы эскалации конфликта. Явления, характеризующие эскалацию. Тенденции к увязанию и самоподкреплению конфронтационного поведения в ходе эскалации. Насилие как высшая стадия эскалации конфликта. Стадия разрешения (завершения) конфликта. Факторы прекращения конфликта на открытой стадии. Способы завершения конфликта. Понятие постконфликтного синдрома. Фазы постконфликтного периода.</p> <p>Функциональный анализ конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.</p> <p>Конфликт как форма поведения. Общая характеристика конфликтного поведения. Показатели и формы конфликтного поведения. «Скрытые параметры» конфликтного поведения. Способы ведения конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Стратегия как понятие теории игр. Виды игр. Томас Шеллинг о стратегии конфликта. Изучение стратегии в конфликте как изучение рационального поведения участников конфликта. Стратегия поведения и коммуникативный стиль. Изучение коммуникативных стилей в работах А. Адлера, К. Хорни, В. Сатир. Окно Джохари. Стиль общения и конфликты. Саботажники общения (конфликтогены). Дж. Холл о личных стилях в конфликте. Сетка менеджмента Р. Блейка – Дж. Моутон. Сетка К.У.Томаса - Р.Х. Килменна. Описание основных стратегий поведения в конфликте и условия их использования, преимущества, недостатки. Влияние негативного/ позитивного подхода к конфликту, искренней / инструментальной заинтересованности, подотчетности и пр. факторов на выбор стратегии.</p> <p>Тактики поведения в конфликте. Коалиции, санкции, демонстрация действий как проявления нейтральной</p>	2

	<p>тактики. Сделки, услуги, фиксация позиции как проявления мягкой тактики. Захват и удержание объекта, физическое насилие, давление, психологическое насилие как проявления жесткой тактики.</p> <p>Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте. Получение нужной информации. Определение объекта и предмета конфликта, его причин. Анализ динамики конфликта. SWOT-анализ стратегий поведения для каждой из противоборствующих сторон конфликта. Выявление тактики поведения субъектов конфликта. Внутренняя и внешняя среда организации / группы, в которой происходит конфликт. Составление итоговой конфликтограммы и карты анализа конфликта с информацией о сторонах, участвующих в конфликте; о спорных вопросах (проблемах); о специфических интересах сторон; об источниках силы каждой из сторон и возможностях влияния на своих оппонентов и т.д.</p>	
<p>Тема 4. Психология внутриличностного конфликта в деятельности социального работника</p>	<p>Психологические явления, сопровождающие конфликты. Депривация. Фрустрация. Стресс.</p> <p>Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитические, бихевиористские, когнитивистские, ситуационные подходы. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда. Механизмы психологической защиты. Вытеснение. Подавление. Изоляция. Интроекция. Отрицание. Компенсация. Проекция, или перенос. Реактивное образование, или инверсия. Регрессия. Сублимация. Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера. Адекватная компенсация, сверхкомпенсация, мнимая компенсация. Учение об экстраверсии и интроверсии К.Г.Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма. Биофилия и некрофилия. Быть и иметь. Курт Левин о мотивационных конфликтах. Эквивалентный, витальный, амбивалентный типы конфликта. Когнитивные/нравственные конфликты. Конфликтные паттерны в транзактной психологии Эрика Берна. Сценарии Родителя, Взрослого и Ребенка. Ролевые конфликты. Адаптационные конфликты. Конфликты неадекватной самооценки. Невротические конфликты (фобии).</p> <p>Профессиональная этика и внутриличностные конфликты в деятельности социального работника.</p> <p>Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Копинг-поведение. Направления стратегии совладания. Технология преодоления внутриличностного конфликта. Методы снятия психоперегрузки. Правила фрагментации и типологизации внутриличностного конфликта. Методика когнитивной терапии, РЭТ, изменения атрибуций, инсайт-терапии, "динамической техники силы ума", трансакционного анализа и др. Техника диссоциации личности и роли. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта.</p>	2
<p>Тема 5. Микросоциальные конфликты</p>	<p>Психологические особенности общения в конфликте. Особенности искажения восприятия конфликтной ситуации. Детерминанты степени искажения восприятия конфликтной ситуации. Атрибутивное искажение. Информационная асимметрия и аутистическая</p>	2

	<p>враждебность. Проблема иллюзии в конфликте. Иллюзия «выигрыша—проигрыша». Иллюзия «самооправдания». Иллюзия «плохого человека». Иллюзия «зеркального восприятия». Понятие категоризации в конфликте. «Самовыполняющееся пророчество» Р. Мертона. Эксперимент Ф. Зимбардо.</p> <p>Характеристики эмоционально-чувственного переживания в ситуации конфликта. Особенности эмоционально-чувственных переживаний в межличностном общении. Аутентичные эмоции и разрушающие переживания. Эмоциональные источники конфликтов (экспектации, потребность в любви и одобрении). Механизм возникновения иррациональных эмоций и идей. Психосоматика конфликта. Управление эмоциями в когнитивной терапии. Идеи контроля и морального осуждения как источники межличностных конфликтов. Типы паттернов (шаблонов) губительного мышления. Виды иррациональных идей. Аксиомы экзистенциально-гуманистического направления в психотерапии. Незавершенные отношения с другими людьми как источник межличностных конфликтов. Межличностный цикл опыта в гештальт-подходе. Личностно-развивающие отношения и конфликт в гештальт-терапии.</p> <p>Психологическая предрасположенность личности к конфликтам. Конфликтность личности в связи с акцентуацией характера, темперамента. Типы акцентуации характера и темперамента по К. Леонгарду. Характеристики конфликтной личности. Функционально-динамическая система описания конфликтной личности. Явление профессиональной деформации. Методы диагностики конфликтной личности. Пути разрешения конфликта с конфликтной личностью.</p> <p>Технологии эффективного общения в конфликте. Предметная направленность, коммуникативная направленность, эмоциональная компетентность как факторы, определяющие эффективность общения.</p> <p>Правила обратной связи в ситуации межличностного конфликта. Техника «Я-высказывание». Техника вербализации чувств. Формулы вербализации чувств. Метафорическая вербализация чувств. «Косвенная» вербализация чувств партнера. Техника «школы желаний». Вербализации идеи. Ступени вербализации: повторение, парафраз, резюмирование. Формула неконфликтного общения. Compliments, их роль в общении, правила их построения и произнесения. Эмпатия как чувство и конфликтологическая методика. Приемы внимательного слушания, личного немногословия и переключения внимания собеседника.</p>	
<p>Тема 6. Предупреждение конфликтов</p>	<p>Предотвращение конфликтов: этапы, условия, процедуры. Прогнозирование социальных конфликтов. Прогнозирование конфликта как предпосылка его предотвращения. Особенности прогнозирования социального конфликта. Этапы прогнозирования. Традиционные методы прогнозирования. Метод экстраполяции. Метод моделирования. Эвристические методы прогнозирования. Нетрадиционные методы</p>	<p>2</p>

	<p>прогнозирования. Служба прогнозирования социальных конфликтов.</p> <p>Стратегии предотвращения конфликтов. Стратегия частичного предотвращения. Стратегия полного предотвращения. Репрессивная стратегия. Селективная стратегия. Стратегия упреждающего разрешения. Стратегия раннего предупреждения конфликтов. Предупреждение и предотвращение конфликтов, их соотношение.</p> <p>Контролирование социальной ситуации: критерии, методы, эффективность. Свобода выбора как условие предотвращения конфликтов. Противодействие принуждению. Эффект внимательного отношения. Принцип объективности. Принцип консенсуса интересов. Принцип упреждения. Принцип толерантности.</p> <p>Способы предотвращения конфликтов. Информационный способ предотвращения конфликтов. Коммуникативный способ предотвращения конфликтов. Непосредственное общение как условие профилактики социальных конфликтов. Изучение и учет групповых установок, ценностей, оценок. Изучение и учет межгрупповых притязаний и ожиданий. Нейтрализация коммуникативных барьеров. Социально-психологический способ предотвращения конфликтов. Фактор общности переживаний. Перспектива радости. Участие в обсуждении острых проблем. Тактика «конструктивных шагов». Метод эмоционального погашения. Социально-психологический тренинг. Нейтрализация группового давления.</p> <p>Организационный способ предотвращения конфликтов. Организационный порядок как фактор предотвращения конфликтов. Организованные и неорганизованные формы проявления социальной энергии. Методы организационного воздействия на социальные ситуации. Ритуализация социальных действий и ее возможный эффект. Пути предотвращения трудовых споров (конфликтов).</p>	
<p>Тема 7. Управление конфликтом</p>	<p>Управление конфликтом как директивное (открытое или скрытое) воздействие на конфликт. Администрирование, арбитраж и судебное разбирательство как юридические методы управления конфликтами.</p> <p>Социологические методы управления конфликтом. Инициация конфликта. Рутинизация конфликта. Вытеснение конфликта. Институционализация, легитимизация, структурирование конфликтующих групп, редукция конфликта (А.Н. Чумиков).</p> <p>Этапы конфликтологической экспертизы проекта. Прогнозируемые сложности, тестирование опасности, нейтрализация конфликтного потенциала.</p> <p>Неуправляемые и трудноразрешимые конфликты. Факторы, влияющие на управляемость конфликтами, на возможность их конструктивного разрешения.</p> <p>Прогнозирование течения конфликта. Технологии регулирования конфликта.</p>	<p>2</p>
<p>Тема 8. Разрешение конфликта</p>	<p>Формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение. Вероятные исходы конфликта. Уничтожение конфликта путем</p>	<p>2</p>

	<p>взаимного примирения сторон. Уничтожение конфликта путем его асимметричного решения (обе стороны выигрывают или проигрывают). Ослабление конфликта, его перерастание в видоизмененный или принципиально новый конфликт. Постепенное спонтанное затухание конфликта. Механическое уничтожение конфликта.</p> <p>Процедуры недирективного доюридического /неюридического разрешения (альтернативного разрешения) конфликтов. Переговоры, примирение, посредничество как основные методы разрешения конфликтов.</p> <p>Элементы процесса разрешения конфликта. Способы и приемы разрешения конфликтов. Стратегия и модели разрешения конфликта. Стратегия «смягчения» конфликта. Стратегия «смещения» конфликта. Стратегия «трансформации» конфликта. Стратегия устранения конфликта. Дифференцированный подход к применению различных стратегий. Модели разрешения конфликта. «Силовая» модель. Компромиссная модель. «Интегративная» модель. Равновесие и консенсус интересов как фактор разрешения конфликтов. Тактика воздействия на конфликтующие стороны. Сглаживание спорных вопросов. Компромисс. Создание ситуации переговоров. Достижение договоренности о взаимной терпимости. Использование умеренной конфронтации. Использование принуждения. Механизмы социальной защиты (отступление, агрессия, рационализация, переключение) и мнимое улаживание конфликтов. Правила разрешения социальных конфликтов. Оценка действий, а не людей. Противодействие аккумуляции отрицательных эмоций. Посредничество третьей (нейтральной) стороны. «Фрагментация» конфликта. Апелляция к позитивному прошлому. Провоцирование на положительные поступки. Переключение на более значимые ценности. Отвлечение. Методы нейтрализации лидеров. Нейтрализация лидеров как один из факторов разрешения конфликта. Метод ролевого смещения. Метод социально-психологической дифференциации. Метод социально-психологической изоляции. Метод «подрыва» репутации.</p>	
<p>Тема 9. Переговоры как метод разрешения конфликта. Медиация.</p>	<p>Технология разрешения конфликта путем переговоров. Тематический и процессуальный аспект переговоров. Роли участников переговоров. Виды переговоров. Функции переговоров.</p> <p>Переговорные стили. Жесткий стиль. Ультимативный стиль. Методы противодействия жесткому переговорному стилю. Мягкий стиль ведения переговоров. Методика улаживания инцидента (Шарон и Гордон Бауэр). Техника мягкого критического замечания. Техника открытого разговора (Д. Лоуэлл). Торговый стиль ведения переговоров. Модель взаимных выгод (Дж. Рубин). «Принцип Парето» в переговорном процессе.</p> <p>Стратегии и тактики в переговорном процессе. Дилемма «уступчивость/неподатливость» в переговорах. Дилемма «покорность/доминирование» в переговорах. Тактики, используемые для упрочения своей силовой позиции в переговорах. Дилемма «дружелюбие/враждебность» в</p>	<p>2</p>

	<p>переговорах.</p> <p>Содержание переговоров. Проблемы. Позиции. Критерии, аргументы. Интересы. Методы успешного решения проблем (Дж. Рубин). Типы интегративных решений. Альтернативные возможности удовлетворения интересов. Предложения. Корректировка первоначальной позиции. Общение на переговорах. Виды слушания. Техники слушания. Методы аргументации. Манипуляции в ходе переговоров. Тактические приемы и уловки на переговорах. Сопротивление в ходе переговоров.</p> <p>Формы и условия вмешательства в конфликт третьей стороны. Задачи медиации. Области применения медиации. Принципы медиации. Функции медиатора. Типы посредников, требования, предъявляемые к ним.</p> <p>Стадии медиации (А.Н. Чумиков). Техники медиации (В. Смит). Техника рефлексивного вмешательства. Техника контекстуального вмешательства. Техника независимого вмешательства. Понятие интервенции в процессе разрешения конфликтов. Специфика вмешательства в конфликты интересов, конфликты отношений, конфликты ценностей, структурные конфликты, предметные конфликты (Х. Бесемер, Christopher Moore). Интерес-ориентированные интервенции. Интервенции по поводу взаимоотношений. Структурные интервенции. Ценностно-ориентированные интервенции. Правила центрированного на теме взаимодействия (Х. Бесемер). Тактики посредничества. Тактика поочередного выслушивания. Сделка. Челночная дипломатия. Давление на одного из участников переговоров. Директивное воздействие.</p>	
<p>Тема 10. Конфликты в организации. Социально-экономические и организационные конфликты</p>	<p>Субъекты социально-трудовых и социально-экономических конфликтов. Конфликты организаций с внешней средой. Конфликты предприятий и организаций с государством, государственными структурами власти и управления (субъектами Федерации в РФ, агентствами, министерствами и др.) из-за неуплаты, минимизации и оптимизации налогов; из-за нарушений действующего законодательства; загрязнения окружающей среды (экологические конфликты).</p> <p>Виды конфликтов в организации. Производственные и непроизводственные, деловые и неделовые трудовые и нетрудовые конфликты. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты. «Вертикальные» и «горизонтальные» конфликты. Ролевые и позиционные конфликты. Организационно-технологические конфликты. Конфликт в социально-экономической системе организации. Конфликты в административно-управленческой системе.</p> <p>Классификация факторов возникновения организационных конфликтов. Власть, функциональная структура, нормы взаимодействия, санкции, стиль руководства, информационная структура как факторы возникновения организационных конфликтов. Рыночная конкуренция как источник межгрупповых и внутригрупповых конфликтов. Типичные причины конфликта организации и ее клиентов. Распространенные поводы, мотивировки, протекание подобных конфликтов.</p>	<p>2</p>

	<p>Причины межличностных конфликтов в организации. Индивидуальные различия. Дефицит информации. Несовместимость ролей и функций. Стресс. Конфликт лидеров внутри группы.</p> <p>Организационные внутригрупповые конфликты. Параметры социально-психологического анализа группы. Собственные характеристики группы, структура группы, социометрическая структура, структура власти, структура коммуникаций, групповые процессы). Характеристики, определяющие положение человека в группе (статус (позиция), роли, групповые ожидания в отношении поведения члена группы). Определение индекса конфликтности взаимоотношений в группе. Групповая динамика и конфликты.</p> <p>Организационные межгрупповые конфликты. Межгрупповой конфликт и социальная идентичность группы. Социальная депривация как источник межгрупповых конфликтов. Исследования межгрупповых конфликтов в работах М. Шерифа. Виды межгрупповых конфликтов. Особенности группового поведения в конфликте (Д. Кемпбел). Причины межгруппового конфликта в организации. Борьба за ресурсы. Взаимозависимость задач. Неопределенность в сфере полномочий. Борьба за статус. Конфликт, связанный с иерархией. Функциональный конфликт.</p> <p>Специфика конфликта личности с группой внутри организации. Конфликт «личность – группа»: причины, формы, последствия. Характеристика групп, использующих поиск внешнего / внутреннего врага для повышения сплоченности. Особенности конфликтования с группой руководителя, «изгоя», конфликтной личности (моноконфликтера). Психологическая подготовленность различных типов субъектов к конфликтованию с группой. Условия необходимого конфликтования личности с группой, факторы успешного разрешения подобных конфликтов.</p> <p>Социально-менеджерский (социально-управленческий) подход к предупреждению конфликтов. Диагностика конфликтности организационной структуры (С.Сивец). Конфликты и нерегламентное управление. Позиционные показатели нерегламентного управления. Структурные методы разрешения конфликтов. Четкая формулировка требований к работе. Координация, интеграция. Общие цели, формирование общих ценностей. Система вознаграждений. Использование руководителем своего положения в организации. Разведение частей организации - участников конфликта по ресурсам, целям, средствам или снижение их взаимозависимости. Создание определенного задела в работе взаимозависимых подразделений. Введение специального интеграционного механизма для конфликтующих подразделений. Слияние разных подразделений и наделение их общей задачей. Методики управления конфликтами в организации. Избежание. Диффузия. Сдерживание. Очная ставка. Постановка целей высшего порядка. Снижение взаимозависимости конфликтующих групп. Увеличение ресурсов. Решение проблем конфликтующих групп лицом</p>	
--	---	--

9.1.2. Темы и содержание занятий семинарского типа, в том числе имеющих непосредственно практико-ориентированную, инновационно-технологическую и/или инновационно-предпринимательскую направленность

Номер и название темы	Содержание занятий	Кол-во часов
<p>Тема 3. Диагностика социальных конфликтов.</p>	<p>Вопросы для обсуждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите основные элементы структуры конфликта. 2. Что такое конфликтоген? Назовите типы конфликтогенов. 3. Что такое конфликтогенная ситуация? 4. Что такое эскалация конфликта? 5. Какие существуют формы завершения конфликта? 6. Что такое постконфликтный синдром? 7. Назовите основные стратегии поведения в конфликте. 8. Охарактеризуйте алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте. <p>Разбор конфликтных ситуаций</p> <p>Написание теста</p>	<p>4</p>
<p>Тема 4. Психология внутриличностного конфликта</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проявления внутриличностного конфликта 2. Причины внутриличностного конфликта: подходы и интерпретации 3. Разрешение внутриличностного конфликта. 4. Профессиональная этика и внутриличностные конфликты в деятельности социального работника. <p>Практическое задание: Представьте внутриличностный конфликт как борьбу мотиваций.</p> <p>Написание теста</p>	<p>4</p>
<p>Тема 5. Микросоциальные конфликты.</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <p>В чем проявляются психологические особенности общения в конфликте?</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Что является детерминантом степени искажения восприятия конфликтной ситуации? 3. Назовите эмоциональные источники конфликтов. 4. Что такое психосоматика конфликта? 5. Какие Вы можете назвать источники межличностных конфликтов? 	<p>2</p>
<p>Тема 6. Предупреждение конфликтов.</p>	<p>Вопросы для обсуждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие вы знаете условия предотвращения конфликтов? 2. Что такое прогнозирование социальных конфликтов? 3. Назовите основные методы прогнозирования конфликтов. 4. В чем разница между предупреждением и предотвращением конфликтов? Как они соотносятся? 5. Назовите основные методы контролирования социальной ситуации. 6. Какими принципами обязан руководствоваться в своей работе социальный работник для предотвращения конфликтов? 7. Назовите основные условия профилактики социальных конфликтов. 	<p>2</p>

<p>Тема 7. Управление конфликтом.</p>	<p>Вопросы для обсуждения: Что такое управление конфликтом? Какие методы управления конфликтами вы знаете? Назовите основные социологические методы управления конфликтами. Проекты в какой сфере требуют конфликтологической экспертизы? Приведите примеры неуправляемых конфликтов. Какие факторы влияют на возможность конструктивного разрешения конфликтов? Деловая игра «Управление конфликтом в учреждении социальной защиты»</p>	<p>2</p>
<p>Тема 8. Разрешение конфликта.</p>	<p>Вопросы для обсуждения: Какие существуют формы завершения конфликта? Существует ли универсальная технология разрешения конфликтов? Почему? Какого рода конфликты являются трудноуправляемыми и трудноразрешимыми? Как происходит «уничтожение» конфликта? Назовите процедуры недирективного разрешения конфликтов. Перечислите стратегии завершения конфликтов. Назовите механизмы социальной защиты. В чем различие между разрешением, завершением и урегулированием конфликта? Разбор конфликтных ситуаций.</p>	<p>4</p>
<p>Тема 9. Переговоры как метод разрешения конфликта. Медиация.</p>	<p>Вопросы для обсуждения: Какие существуют формы завершения конфликта с помощью третьей стороны? Какие существуют модели переговорного процесса? Почему важно установление контакта во время переговоров? Для чего необходима организация переговорного процесса? Какова роль медиатора как посредника в переговорном процессе? Какие основные функции медиации Вы знаете? Деловая игра «Разрешение спора с помощью медиации»</p>	<p>4</p>
<p>Тема 10. Конфликты в организации. Социально-экономические и организационные конфликты.</p>	<p>Вопросы для обсуждения: Какие существуют виды конфликтов в организации? Каковы источники конфликтов в организации? Какова роль руководителя в организационных конфликтах? В чем разница между организационными конфликтами по вертикали и по горизонтали? Разбор конфликтных ситуаций</p>	<p>4</p>

9.1.3. Темы и содержание групповых и индивидуальных консультаций

Содержание групповых и индивидуальных консультаций	Кол-во часов
Групповая консультация по подготовке к деловой игре «Управление конфликтом в учреждении социальной защиты», «Разрешение спора с помощью медиации»	1
Индивидуальная консультация по разработке мини-проектов	1

9.1.4. Темы и содержание учебных занятий в форме самостоятельной работы

Номер и название темы	Содержание занятий	Кол-во часов
Тема 1. Конфликты в современном обществе.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. - 2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты. 3. Работа с основными понятиями. 4. Работа с вопросами для самоконтроля. 5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК. 6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме 8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования. 10. Составление и решение ситуационной задачи. 	5
Тема 2. Социологическая традиция изучения конфликтов.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. - 2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты. 3. Работа с основными понятиями. 4. Работа с вопросами для самоконтроля. 5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК. 6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме 8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования. 10. Составление и решение ситуационной задачи. 	5
Тема 3. Диагностика социальных конфликтов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. - 2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для 	5

	<p>бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Работа с основными понятиями. 4. Работа с вопросами для самоконтроля. 5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК. 6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме 8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования. 10. Составление и решение ситуационной задачи. 	
<p>Тема 4. Психология внутриличностного конфликта в деятельности социального работника</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. - 2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты. 3. Работа с основными понятиями. 4. Работа с вопросами для самоконтроля. 5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК. 6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме 8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования. 10. Составление и решение ситуационной задачи. 	5
<p>Тема 5. Микросоциальные конфликты</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. - 2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты. 3. Работа с основными понятиями. 4. Работа с вопросами для самоконтроля. 5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК. 6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме 8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций. 	5

	<p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	
Тема 6. Предупреждение конфликтов	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	5
Тема 7. Управление конфликтом	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	5
Тема 8. Разрешение конфликта	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p>	5

	<p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	
<p>Тема 9. Переговоры как метод разрешения конфликта. Медиация.</p>	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	<p>8</p>
<p>Тема 10. Конфликты в организации. Социально-экономические и организационные конфликты</p>	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	<p>10</p>

9.3. для заочной формы обучения

9.3.1. Темы и содержание занятий лекционного типа

Номер и название темы	Содержание занятий	Кол-во часов
Тема 1. Конфликты в современном обществе.	<p>Актуальность знаний способов разрешения конфликтов на современном этапе развития общества. Понятия конфликтоустойчивости и конфликтной компетентности. Основные подходы к пониманию конфликта. Социальный конфликт как объект научного исследования. Конфликтология как наука о социальных конфликтах: генезис и состояние. Междисциплинарный характер конфликтологии.</p> <p>Методы изучения социальных конфликтов. Общая характеристика методов изучения социальных конфликтов. Социально-философские методы. Социологические методы. Социально-психологические методы. Историко-генетический и историко-сравнительный методы. Структурно-функциональный и системный методы. Методы математического моделирования социальных конфликтов.</p> <p>Закономерности генезиса и развития конфликта. Состояние социальной системы, способствующее возникновению конфликта. Социальная неустойчивость и конфликт. Социальная напряженность и конфликт. Типы социальной системы и социальные конфликты. Особенности конфликтов в открытых (демократических), закрытых (тоталитарных) и переходных обществах. Влияние институтов гражданского общества на развитие конфликта. Конфликты в жестко организованных (стабильных) обществах / группах. Социальный конфликт и социальные стереотипы.</p> <p>Модернизация социальных систем как источник конфликтности. Понятие социальной модернизации. Типы социальной модернизации. Частичная (эволюционная) модернизация и ее особенности. Социальные реформы как способ модернизации. Глобальная (революционная) модернизация. Неоднозначность последствий модернизации. Механизмы влияния модернизации на рост социальной конфликтности. Разрушение культурно-исторических традиций. Социальная люмпенизация. Рост маргинальности.</p> <p>Маргинальность как фактор конфликтности. Уточнение понятия «маргинальность». Нарушение социокультурного равновесия и маргинальность. Формы проявления маргинальности. Маргинальные группы. Подвижность границ маргинальности. Особенности поведения маргинальных групп. Конфликтность как форма поведения маргинальных групп. Закономерности взаимосвязи маргинальности и конфликтности.</p>	2
Тема 2. Социологическая традиция изучения конфликтов.	<p>Дарвинизм и социал-дарвинизм (Т. Ратценхофер, У. Самнер, А. Смолл), расово-антропологическая школа (Л. Гумплович). Марксизм. Конфликтный функционализм Г. Зиммеля. «Равновесная» модель общества. Структурный функционализм Т. Парсонса. Конфликт и конкуренция в эмпирических и теоретических исследованиях Р. Парка, возглавлявшего Чикагскую школу. Профилактика и смягчение межличностных и межгрупповых конфликтов на предприятиях в концепции «человеческих отношений» Мейо.</p> <p>Становление социологии конфликта как специальной области социологического знания. Социально-политический кризис в годы холодной войны и кризис школы структурно-функционального анализа как предпосылки развития конфликтологии. Конфликтный функционализм Л. Козера, теория классовых конфликтов Р. Дарендорфа, концепция структурного насилия и структурных конфликтов Й.Галтунга,</p>	2

	<p>общая теория конфликта Л. Крисберга и К. Боулдинга. Ситуационная детерминация конфликта в работах М. Дойча. Конфликтная модель общества в работах Р. Мертона. Вклад теории игр в развитие конфликтологии. Роль Дж. Бертона в разработке вопросов разрешения и предотвращения конфликтов.</p>	
<p>Тема 3. Диагностика социальных конфликтов</p>	<p>Структура конфликта. Объективные элементы конфликта. Объект и предмет конфликта. Участники конфликта. Первичные и вторичные группы участников конфликта. Третья сторона конфликта. Среда (объективные условия конфликта). Микро- и макросреда конфликта. Физическая, общественно-психологическая и социальная среда конфликта. Личностные элементы конфликта. Основные психологические доминанты поведения участников конфликта: (ценности, потребности, притязания). Позиции и интересы сторон.</p> <p>Динамика конфликта. Механизмы возникновения конфликтов по В. Линкольну: информационные факторы, поведенческие факторы, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы. Объективные и личностные факторы возникновения конфликтов. Причина и повод конфликта. Понятие конфликтогена. Типы конфликтогенов. Конфликтогены и агрессивность. Объективно-субъективная природа конфликтов.</p> <p>Стадии развития конфликта. Латентная стадия. Понятие конфликтогенной ситуации. Фазы предконфликтной ситуации. Меры предотвращения конфликта в стадии предконфликтной ситуации. Инцидент и повод. Стадия открытого конфликта. Основные типы эскалации конфликта. Явления, характеризующие эскалацию. Тенденции к увязанию и самоподкреплению конфронтационного поведения в ходе эскалации. Насилие как высшая стадия эскалации конфликта. Стадия разрешения (завершения) конфликта. Факторы прекращения конфликта на открытой стадии. Способы завершения конфликта. Понятие постконфликтного синдрома. Фазы постконфликтного периода.</p> <p>Функциональный анализ конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.</p> <p>Конфликт как форма поведения. Общая характеристика конфликтного поведения. Показатели и формы конфликтного поведения. «Скрытые параметры» конфликтного поведения. Способы ведения конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Стратегия как понятие теории игр. Виды игр. Томас Шеллинг о стратегии конфликта. Изучение стратегии в конфликте как изучение рационального поведения участников конфликта. Стратегия поведения и коммуникативный стиль. Изучение коммуникативных стилей в работах А. Адлера, К. Хорни, В. Сатир. Окно Джохари. Стил общения и конфликты. Саботажники общения (конфликтогены). Дж. Холл о личных стилях в конфликте. Сетка менеджмента Р. Блейка – Дж. Моутон. Сетка К.У.Томаса - Р.Х. Килменна. Описание основных стратегий поведения в конфликте и условия их использования, преимущества, недостатки. Влияние негативного/ позитивного подхода к конфликту, искренней / инструментальной заинтересованности, подотчетности и пр. факторов на выбор стратегии.</p> <p>Тактики поведения в конфликте. Коалиции, санкции, демонстрация действий как проявления нейтральной тактики. Сделки, услуги, фиксация позиции как проявления мягкой тактики. Захват и удержание объекта, физическое насилие, давление, психологическое насилие как проявления жесткой тактики.</p> <p>Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте. Получение нужной информации. Определение объекта и предмета</p>	<p>2</p>

	конфликта, его причин. Анализ динамики конфликта. SWOT-анализ стратегий поведения для каждой из противоборствующих сторон конфликта. Выявление тактики поведения субъектов конфликта. Внутренняя и внешняя среда организации / группы, в которой происходит конфликт. Составление итоговой конфликтограммы и карты анализа конфликта с информацией о сторонах, участвующих в конфликте; о спорных вопросах (проблемах); о специфических интересах сторон; об источниках силы каждой из сторон и возможностях влияния на своих оппонентов и т.д.	
Тема 4. Психология внутриличностного конфликта в деятельности социального работника	<p>Психологические явления, сопровождающие конфликты. Депривация. Фрустрация. Стресс.</p> <p>Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитические, бихевиористские, когнитивистские, ситуационные подходы. Проблема внутриличностного конфликта во взглядах З.Фрейда. Механизмы психологической защиты. Вытеснение. Подавление. Изоляция. Интроекция. Отрицание. Компенсация. Проекция, или перенос. Реактивное образование, или инверсия. Регрессия. Сублимация. Теория комплекса неполноценности Альфреда Адлера. Адекватная компенсация, сверхкомпенсация, мнимая компенсация. Учение об экстраверсии и интроверсии К.Г.Юнга. Концепция «экзистенциальной дихотомии» Эриха Фромма. Биофилия и некрофилия. Быть и иметь. Курт Левин о мотивационных конфликтах. Эквивалентный, витальный, амбивалентный типы конфликта. Когнитивные/нравственные конфликты. Конфликтные паттерны в транзактной психологии Эрика Берна. Сценарии Родителя, Взрослого и Ребенка. Ролевые конфликты. Адаптационные конфликты. Конфликты неадекватной самооценки. Невротические конфликты (фобии).</p> <p>Профессиональная этика и внутриличностные конфликты в деятельности социального работника.</p> <p>Способы разрешения внутриличностных конфликтов. Копинг-поведение. Направления стратегии совладания. Технология преодоления внутриличностного конфликта. Методы снятия психоперегрузки. Правила фрагментации и типологизации внутриличностного конфликта. Методика когнитивной терапии, РЭТ, изменения атрибуций, инсайт-терапии, "динамической техники силы ума", транзакционного анализа и др. Техника диссоциации личности и роли. Стратегия и тактика преодоления внутриличностного конфликта.</p>	2

9.3.2. Темы и содержание занятий семинарского типа, в том числе имеющих непосредственно практико-ориентированную, инновационно-технологическую и/или инновационно-предпринимательскую направленность

Номер и название темы	Содержание занятий	Кол-во часов
--------------------------	--------------------	-----------------

<p>Тема 3. Диагностика социальных конфликтов.</p>	<p>Вопросы для обсуждения 9. Назовите основные элементы структуры конфликта. 10. Что такое конфликтоген? Назовите типы конфликтогенов. 11. Что такое конфликтогенная ситуация? 12. Что такое эскалация конфликта? 13. Какие существуют формы завершения конфликта? 14. Что такое постконфликтный синдром? 15. Назовите основные стратегии поведения в конфликте. 16. Охарактеризуйте алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте. Разбор конфликтных ситуаций Написание теста</p>	<p>2</p>
<p>Тема 4. Психология внутриличностного конфликта</p>	<p>Вопросы для обсуждения: 5. Проявления внутриличностного конфликта 6. Причины внутриличностного конфликта: подходы и интерпретации 7. Разрешение внутриличностного конфликта. 8. Профессиональная этика и внутриличностные конфликты в деятельности социального работника. Практическое задание: Представьте внутриличностный конфликт как борьбу мотиваций. Написание теста</p>	<p>2</p>

9.3.3. Темы и содержание групповых и индивидуальных консультаций

Содержание групповых и индивидуальных консультаций	Кол-во часов
Групповая консультация по выполнению мини-проекта	1
Индивидуальная консультация перед зачетом	1

9.3.4. Темы и содержание учебных занятий в форме самостоятельной работы

Номер и название темы	Содержание занятий	Кол-во часов
Тема 1. Конфликты в современном обществе.	1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. - 2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты. 3. Работа с основными понятиями. 4. Работа с вопросами для самоконтроля. 5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК. 6. Изучение материалов, законспектированных в	<p>9</p>

	<p>ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	
Тема 2. Социологическая традиция изучения конфликтов.	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	9
Тема 3. Диагностика социальных конфликтов	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	9
Тема 4. Психология внутриличностного конфликта в деятельности социального работника	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в</p>	9

	<p>социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	
Тема 5. Микросоциальные конфликты	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	9
Тема 6. Предупреждение конфликтов	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в</p>	9

	<p>ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	
Тема 7. Управление конфликтом	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	9
Тема 8. Разрешение конфликта	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	9
Тема 9. Переговоры как метод разрешения конфликта. Медиация.	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p>	10

	<p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	
Тема 10. Конфликты в организации. Социально-экономические и организационные конфликты	<p>1. Чтение основного учебника: Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. -</p> <p>2. Чтение учебника: Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. и составление ментальной карты.</p> <p>3. Работа с основными понятиями.</p> <p>4. Работа с вопросами для самоконтроля.</p> <p>5. Выполнение практических заданий по теме, включенных в УМК.</p> <p>6. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>7. Составление сводной таблицы (ментальной карты) по теме</p> <p>8. Изучение материалов, законспектированных в ходе лекций.</p> <p>9. Самоподготовка по материалам курса для прохождения тестирования.</p> <p>10. Составление и решение ситуационной задачи.</p>	10

10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

<i>Автор, название, год издания</i>	<i>эл. издание</i>	<i>Печатное издание (кол-во экземпляров в библиотеке)</i>
УМК по дисциплине «Конфликтология в социальной работе». – Пятигорск: ПГУ, 2018.	+	

11 . Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Для проверки знаниевой составляющей компетенций, формируемых в рамках дисциплины «Конфликтология в социальной работе» в фонде оценочных средств предусмотрены:

- вопросы для письменного опроса;

- тестовые задания;
- вопросы для устного собеседования (опроса).

Для проверки деятельностной составляющей компетенций, формируемых в рамках дисциплины «Конфликтология в социальной работе», в фонде оценочных средств размещены:

- темы для мини-проектов;
- профессионально-ориентированные компетентностные задания.

Конкретные задания, используемые для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, представлены в отдельном документе «Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине», прилагаемом к рабочей программе.

12. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

<i>Автор, название, год издания</i>	<i>эл. издание (адрес в электронно-библиотечной системе)</i>	<i>печатное издание (кол-во экземпляров в библиотеке)</i>
I. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. - («Учебные издания для бакалавров»). - ISBN 978-5-394-02053-7	http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135058	
Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник /	http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392	

Т. Кильмашкина. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01542-2.		
Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб. и практикум для акад. бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. - Москва : Юрайт, 2016. - 282 с. - (Бакалавр. Академический курс). - студенты бакалавриата. - ISBN 978-5-9916-7626-7.	http://www.biblio-online.ru/book/EA3C7BF6-1E6D-45CD-8280-84B06D550E47	
II. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА		
Зарипова, И. Р. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / И. Р. Зарипова. - Казань : КГТУ, 2009. - 87 с. - ISBN 978-5-7882-0723 - 0.	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259095	

**13. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

Название и описание ресурса	Адрес ресурса в сети Интернет	Режим доступа
Российская государственная библиотека (Единый ЭК содержит библиографические записи на все виды документов, включая статьи, изданные на русском и других языках на различных носителях и в различные хронологические периоды.)	http://rsl.ru	Свободный, для доступа к полным текстам необходима платная регистрация
Официальный сайт Министерства образования и науки РФ	http://минобрнауки.рф/	
Elibrary.ru [Электронный ресурс]:	http://eLibrary.ru .	

электронная библиотечная система: база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос. информ. портал. - Москва, 2000-		
«Лань» и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. - Москва, 2010-	http://e.lanbook.com	
ZNANIUM.COM: Электронно библиотечная система содержит электронные версии книг издательства Инфра-М и других ведущих издательств учебной литературы, так и электронные версии периодических изданий по естественным и гуманитарным наукам.	http://znanium.com/	
НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА «КИБЕРЛЕНИНКА» (КиберЛенинка — это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (Open Science), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки.)	http://cyberleninka.ru/	Свободный

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Образовательная деятельность по учебной дисциплине «Конфликтология в социальной работе» проводится в форме контактной и самостоятельной работы.

Контактная работа включает в себя:

- занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающемуся);
- занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия);
- групповые консультации;

- индивидуальную работу (в том числе индивидуальные консультации);
- промежуточную аттестацию.

В ходе лекционных занятий студентам рекомендуется выполнять следующие действия:

вести конспектирование учебного материала;

обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению;

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и определения, ответить на контрольные вопросы. В течение практического занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем, что зачитывается как текущая работа студента и оценивается по критериям, представленным в нижеприведенной таблице.

В ходе групповых и индивидуальных консультаций студенты имеют возможность получить квалифицированную консультацию по организации самостоятельного управления собственной деятельностью на основе анализа имеющегося у студента опыта обучения, используемых учебных стратегий, через обсуждение сильных сторон и ограничений стиля учения, а также поиск ресурсов, предоставляемых вузом для достижения намеченных результатов; для определения темы и проблемы исследования, выполнения мини-проектов по дисциплине, обсуждения научных текстов и текстов студентов, решения учебных задач, для подготовки к интерактивным занятиям семинарского типа, для подготовки к контрольным точкам, в том числе итоговой; детально прорабатывать возникающие проблемные ситуации, осуществлять поиск вариантов их решения, определять преимущества и ограничения используемых средств для решения поставленных учебных задач, обнаруживать необходимость изменения способов организации своей работы и др.

Самостоятельная работа студента по дисциплине включает такие виды работы, как конспектирование основополагающих трудов по социологии, психологии и другой учебной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе) и подготовка докладов к семинарам и другим занятиям, к участию в тематических дискуссиях; работа с нормативными документами и законодательной базой; поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации; выполнение контрольных работ, творческих (проектных) заданий; работа с тестами и вопросами для самопроверки; моделирование и/или анализ конкретных проблемных ситуаций; обработка статистических данных, нормативных материалов; анализ результатов социологических исследований, составление выводов и рекомендаций на основе проведенного анализа.

В ходе освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» обучающиеся набирают 90 основных и 10 дополнительных (поощрительных) баллов.

Результаты промежуточной аттестации определяются в ходе прохождения обучающимися аттестационных испытаний, а также учитывают результаты выполнения заданий, предусмотренных для текущего контроля успеваемости по дисциплине.

Этап оценивания	Виды учебно-познавательной деятельности *	Оценочные средства	Максимальное количество баллов)
Первый период (текущий контроль)	- ответ на семинарском занятии или выполнение индивидуального задания, приравненного к ответу - участие в групповой работе - выполнение тестов	- вопросы для устного опроса; - перечень индивидуальных заданий; - задания для групповой работы; - тестовые задания	30
Второй период (текущий контроль)	- ответ на семинарском занятии или выполнение индивидуального задания, приравненного к ответу; - участие в	- вопросы для устного опроса; - перечень индивидуальных заданий; - вопросы для письменного опроса; - задания для групповой работы; - тестовые задания;	30

	групповой работе; - выполнение тестов; - составление портфолио;	- критерии портфолио;	
Третий период (промежуточная аттестация)	Защита мини-проекта	- темы групповых /индивидуальных проектов	30
Дополнительные (поощрительные) баллы*	- публикация в сборнике «Молодая наука» и/или успешное участие в конкурсе студенческих научных проектов	- перечень примерных тем публикаций; - темы групповых/индивидуальных проектов	10

Перевод баллов, набранных обучающимся в рамках балльно-рейтинговой системы оценки результатов его обучения по дисциплине, в 5-балльную систему осуществляется по следующей схеме:

Оценка по пятибалльной системе	Рейтинговая оценка
"отлично" / "зачтено"	больше либо равно 90%
"хорошо" / "зачтено"	75 - 89%
"удовлетворительно" / "зачтено"	60 - 74%
"неудовлетворительно" / "не зачтено"	меньше либо равно 59%

ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Показатели, критерии и шкала оценивания устных ответов на учебных занятиях семинарского типа

Критерии оценивания:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Шкала оценивания	Показатели
5 («отлично»)	1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и

	самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
4 («хорошо»)	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
3 («удовлетворительно»)	студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
2 («неудовлетворительно»)	студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Показатели, критерии и шкала оценивания письменных ответов на учебных занятиях семинарского типа

критерии	5	4	3	2
полнота и правильность ответа	студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий	Студент достаточно полно излагает материал, однако допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.	студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил	студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса
степень осознанности, понимания изученного	обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые	присутствуют 1-2 недочета в обосновании своих суждений, количество приводимых примеров ограничено	не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры	допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл

	примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные			
языковое оформление ответа	излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	излагает материал последовательно, с 2-3 ошибками в языковом оформлении	излагает материал непоследовательно и допускает много ошибок в языковом оформлении излагаемого	беспорядочно и неуверенно излагает материал

ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Показатели и критерии выполнения мини-проекта с презентацией

Каждая презентация комплексно оценивается преподавателем, ведущим семинарские занятия, по совокупности следующих критериев:

- актуальность и значимость темы;
- глубина исследуемой проблемы;
- оригинальность решения проблемы;
- аргументированность, логичность, выразительность выступления;
- полнота раскрытия содержания проекта в презентации;
- использование средств наглядности, технических средств;
- умение анализировать, обобщать и делать выводы;
- ответы на вопросы преподавателя и целевой аудитории;
- оформление в соответствии с требованиями и объемом работы;
- возможность внедрения результатов проекта в практическую деятельность.

15. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для данной дисциплины информационные технологии применяются в следующих направлениях:

- оформление учебных и научных работ (докладов, мини-проектов, выступлений на семинарах, отчетов по практическому заданию);
- демонстрация дидактических материалов с использованием информационных технологий;

- использование информационно-справочного обеспечения, такого как: правовые справочные системы Консультант+ и др., онлайн словари, справочники);
- использования электронной образовательной среды университета;
- организации взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, форумов;
- использование видео-курсов лекций, семинаров.

Для данной дисциплины применяется следующее программное обеспечение и информационно-справочные системы:

1. Программное обеспечение:

Windows 10
 MS Office 2010
 Антивирус Касперского
 Антиплагиат,
 Moodle – система управления ДО (GNU General Public License),
 AdobeCLP CS6 Master Collection 6 Multiple Platforms Russian AOO License CLP Level
 ABBYY LINGVO 20 языков
 “Basealt” Ltd.

2. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн». (URL:<http://www.biblioclub.ru>).
 Базовая коллекция; Коллекция «Право» и «Экономика. Менеджмент» издательства
 Флинта; «Экономическая литература» и мини-коллекция «Международное таможенное
 право» издательства Проспект». ООО «Директ-Медиа».

«КонсультантПлюс». Сетевая версия экземпляра системы. ООО «Компас». East
 View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>). Доступ к
 базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам».

East View Information Services (ИстВью). ООО «ИВИС». (<http://www.ebiblioteka.ru>).
 Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам».

Электронно-библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ www.biblio-online.ru» ООО
 «Электронное издательство ЮРАЙТ».

Электронные образовательные ресурсы по дисциплине, размещенные в
 электронной образовательной среде университета (edu.pglu.ru)

16. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Необходима аудитория на 10 мест, а также:

- учебная, методическая и справочная литература;
- учебно-наглядные пособия (для отдельных тем дисциплины);
- персональный (е) компьютер (-ы) с доступом к сети Интернет;
- персональные компьютер (-ы) с прикладным программным обеспечением;
- проектор.

17. Организация образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы с обучающимися в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.