

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Направление подготовки 39.04.02 Социальная работа

Направленность *Социальная работа с разными группами населения*

Квалификация выпускника: магистр

**Кострома  
2023**

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» разработана в соответствии с

- Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 39.04.02 «*Социальная работа*», утвержденным приказом № 80 от 05.02.2018 г.;
- учебным планом направления подготовки 39.04.02 *Социальная работа*, направленность *Социальная работа с разными группами населения*.

Разработал: Скрыбина О.Б., доцент кафедры социальной работы, к.пед.н., доцент

Рецензенты: Журина Е.В., Заместитель Губернатора Костромской области

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №10 от 27 мая 2019 г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №9 от 07 мая 2020г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №9 от 05 апреля 2021г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №7 от 21 марта 2022г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры социальной работы:

Протокол заседания кафедры №10 от 10 апреля 2023г.

О.Н. Веричева, заведующий кафедрой социальной работы к.п.н., доцент

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель дисциплины:** формирование у магистрантов не только теоретических знаний, но и практических умений и навыков по профилактике, предупреждению, регулированию и конструктивному разрешению конфликтов в сфере социальной работы. Освоение дисциплины позволяет магистранту под руководством преподавателя накопить первоначальный опыт управления конфликтами в профессиональной деятельности для принятия эффективных управленческих решений.

### **Задачи дисциплины:**

- освоение технологий управления межличностным, социальным конфликтом и конфликтом в организации;
- освоение технологий переговорного процесса, внесудебного арбитража и медиации для разрешения конфликтов;
- формирование индивидуального стиля управления конфликтами.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

### *знать:*

- сущность и формы проявления социального конфликта во всех сферах общественной и личной жизни в современных условиях;
- закономерности и особенности возникновения и развития социальных конфликтов в российском обществе;
- особенности конфликтного поведения различных категорий получателей мер социальной поддержки.

### *уметь:*

- применять модели решения конфликтов в сфере социальной работы;
- диагностировать состояние возникающих конфликтов и подбирать технологии управления ими;
- осуществлять технологии ведения переговоров, арбитража и посредничества в конфликте;
- проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них;

### *владеть навыками:*

- методикой и технологией эмпирических исследований социальных конфликтов разных типов;
- общими правилами и технологиями диагностики и прогнозирования развития конфликтов;
- технологиями управления конфликтом; -технологиями конструктивного разрешения конфликта;
- технологиями использования ресурсов сторонних субъектов для управления конфликтами в организации.

### *освоить компетенции:*

ОПК-1 готовность руководить коллективом в сфере профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК-4 способность к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан, прогнозированию результатов принимаемых организационно-управленческих решений;

ПК-5 способность привлекать и использовать ресурсы государства, бизнеса и общественных организаций для решения проблем социального благополучия на основе принципов и технологий реализации современного социального партнерства;

ПК-6 способность к реализации маркетинговых технологий с целью исследования и

развития рынка социальных услуг, привлечения внимания к социальным проблемам, формированию позитивного имиджа социальной работы и реализующих ее специалистов

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана. Изучается в 3 (очная форма), 4 (очно-заочная форма) семестрах обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках:

«Теория и методология социальной работы», формирующая представление об особенностях различных групп получателей социальных услуг и принципах осуществления их социального обслуживания

«Инновационные технологии социальной работы», ориентирующая обучающихся в вопросах инновационной деятельности в сфере социальной работы.

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (социально-проектная), формирующая умение осуществлять самостоятельную проектную деятельность, моделировать и анализировать ее результаты.

«Организация и управление социальной работой в регионе», дающая информацию о региональных особенностях осуществления социальной работы.

Изучение дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» является основой для освоения последующих дисциплин/практик: прохождения производственной и преддипломной практики как формирующая готовность к самостоятельному анализу, рефлексии собственной профессиональной деятельности и поиску решения возникающих в ходе нее проблем, выполнения обучающимся выпускной квалификационной работы как предшествующее, поскольку опыт решения конкретных проблемных ситуаций будет способствовать снижению неуверенности и повышению профессиональной и научно-исследовательской компетентности магистранта.

### 4. Объем дисциплины (модуля)

#### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная форма
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3	3
Общая трудоемкость в часах	108	108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	28	28
Лекции	14	14
Практические занятия	14	16
Практическая подготовка	2	2
Лабораторные занятия	-	-
Самостоятельная работа в часах	78	76
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

#### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная форма
Лекции	14	14
Практические занятия	14	16
Практическая подготовка	2	2

Лабораторные занятия		
Консультации	0,2	0,2
Зачет/зачеты	0,25	0,25
Экзамен/экзамены		
Курсовые работы		
Курсовые проекты		
Всего	30,45	32,45

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий**

**5.1 Тематический план учебной дисциплины**

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Аудиторные занятия			Самост. работа
			Всего	Лекции	Практич.	
1	Введение в управление конфликтами.	12	4	2	2	8
2	Понятие конфликт. Основные теории конфликта.	12	4	2	2	8
3	Источники, функции, структурные элементы конфликта.	12	4	2	2	8
4	Динамические модели конфликта.	13	4	2	2	9
5	Стратегии поведения участников конфликта.	13	4	2	2	9
6	Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов.	11	2	1	1	9
7	Медиация как специфический способ разрешения конфликта в социальной работе.	11	2	1	1	9
8	Прогнозирование, технологии и методы профилактики и предупреждения конфликтов.	11	2	1	1	9
9	Специфика деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов.	11	2	1	1	9
	Всего часов	108	28	14	14	78

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	Аудиторные занятия			Самост. работа
			Всего	Лекции	Практич.	
1	Введение в управление конфликтами.	12	4	2	2	8
2	Понятие конфликт. Основные теории конфликта.	12	4	2	2	8
3	Источники, функции, структурные элементы конфликта.	12	4	2	2	8
4	Динамические модели конфликта.	13	4	2	2	9
5	Стратегии поведения участников конфликта.	13	4	2	2	9
6	Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов.	11	2	1	1	9
7	Медиация как специфический способ разрешения конфликта в социальной работе.	11	2	1	1	9
8	Прогнозирование, технологии и методы профилактики и предупреждения конфликтов.	11	3	1	2	8
9	Специфика деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов.	11	3	1	2	8
	Всего часов	108	28	14	16	76

## 5.2. Содержание:

### **Тема 1. Введение в управление конфликтами**

Конфликтология как научная дисциплина. Комплексный характер конфликтологического знания. Становление конфликтологии как самостоятельной области научного знания. Взаимосвязь конфликтологии с другими социальными и гуманитарными науками. Объект, предмет и задачи конфликтологии. Комплекс проблем, изучаемых конфликтологией.

### **Тема 2. Понятие конфликт. Основные теории конфликта**

Определение понятия "конфликт" в психологии, социологии, политологии, педагогики и др. социально-гуманитарных науках.. Конфликтологическая трактовка дефиниции "конфликта". Основные направления в изучении теории конфликта: функционализм (З. Дюргейм, Т. Парсон, Н. Смелзер), структурализм (К. Маркс, М. Вебер, Р. Дарендорф). Современные представления о конфликте К.З. Боулдинга и др.

### **Тема 3. Источники, функции и структурные элементы конфликта**

Природа возникновения конфликтов. Дефицит материальных ресурсов, распределение и перераспределение властных полномочий, важнейшие ценности и жизненные установки как основные источники конфликтных ситуаций. Функциональное предназначение конфликтов в жизни общества. Конструктивные и деструктивные функции социальных конфликтов. Анатомия конфликта: субъекты и участники, предмет и объект, конфликтная ситуация, инцидент, конфликтные действия сторон. Схема конфликтной ситуации.

### **Тема 4. Динамические модели конфликта**

Конфликт как динамическое явление. Основные стадии развития конфликта, Латентный период. Рост напряженности в отношении между субъектами. "Вызревание" противоречия, инцидент. Открытая стадия конфликта. Эскалация. Расширения и углубления конфликтной ситуации. Противоборство сторон. Кульминация. Стадия разрешения конфликта. Варианты завершения конфликта. Конструктивная и деструктивная стратегии Переговорный процесс как способ конструктивного разрешения противоречия. Завершение конфликта посредством третьей стороны. Постконфликтная стадия. Цена конфликта.

### **Тема 5. Стратегии поведения участников конфликта**

Особенности поведения человека в конфликтной ситуации. Конфликтные паттерны. Конфликтные личности. Концепция К. Томаса - Р. Киллмена. Избежание конфликта. Приспособление. Соперничество в конфликте. Компромисс. Сотрудничество как наиболее конструктивная стратегия поведения современного человека в конфликте. Особенности применения конфликтологии стратегии поведения в сфере социальной работы.

### **Тема 6. Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов**

Понятие переговорный процесс. Функции переговоров в конфликте. Требования к участнику переговоров. Основные процедуры: регуляция психологической атмосферы, налаживание контакта, прием информации, разработка взаимоприемлемого решения, завершение переговоров. Стили ведения переговоров: жесткий, мягкий, торговый, сотруднический. Культурные различия в переговорах. Специфика, организации переговоров специалистом по социальной работе.

### **Тема 7. Медиация как специфический способ разрешения конфликтов в социальной работе**

Понятие медиация. Характеристика процесса медиации. Медиатор . Функции медиатора, Стадии медиации. Технология осуществления медиации. Работа медиатора по разрешению группового конфликта, Медиаторство в условиях современной России.

### **Тема 8. Прогнозирование, технологии и методы предупреждение конфликтов**

Понятие и сущностные характеристики процесса прогнозирования конфликта. Диагностика типа и степени зрелости противоречия. Проектирование модели

развертывания конфликта. Анализ конфликтной ситуации. Снятие эмоциональной напряженности. Шаги по предупреждению конфликта: устранение причин конфликта, поддержка сотрудничества, соц. партнерства, институционализация отношений, воздействие норм, нормативное регулирование деятельности и отношений.

### Тема 9. Специфика деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов

Конфликтологическая компетентность магистра социальной работы. Сочетание в профессиональной деятельности магистра коммуникативной и конфликтологической компетентности. Особенности урегулирования конфликтов в сфере социальной работы. Адресная помощь. Толерантность магистра социальной работы по отношению к клиенту. Критерии эффективности деятельности магистра по разрешению конфликтов в профессиональной сфере.

### 5.3. Практическая подготовка

Код, направление, направленность	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки					
		Семестр	Всего	Лекции	Практ.	Лаб. раб.	С.р.
39.04.02 Социальная работа Социальная работа с разными группами населения	<i>Управление конфликтами в социальной работе</i>	очная форма обучения					
		3	2	-	2	-	-

Код, направление, направленность	Наименование дисциплины	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки					
		Семестр	Всего	Лекции	Практ.	Лаб. раб.	С.р.
39.04.02 Социальная работа Социальная работа с разными группами населения	<i>Управление конфликтами в социальной работе</i>	очно-заочная форма обучения					
		4	2	-	2	-	-

Код компетенции	Индикатор компетенции	Содержание задания на практическую подготовку по выбранному виду деятельности	Количество часов дисциплины, реализуемые в форме практической подготовки			
			Лекции	Практ.	Лаб. раб.	С.р.
ПК-1 Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений	ИПК-1.1 Осуществляет планирование деятельности сотрудников и подразделений	<i>Разработать алгоритмы эффективного управления конфликтом, исходя из специфики</i>	-	2	-	-



организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	<i>социальной роли. Представить их в виде методических рекомендаций по управлению конфликтами для специалистов по социальной работе.</i>				
--	--	--	--	--	--	--

## 6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема)	Задание	Часы	Методические реком за
1.	Введение в управление конфликтами.	А) на основе знакомства с материалами учебников, выявить предмет, цель, задачи и особенности конфликтологии как науки. Обосновать различия в подходах авторов учебных пособий. Б) привести примеры неразрешимых противоречий, являющихся основой социальных конфликтов.	9	А) Для выполнения использовать материал и учебных пособий. объективным. Выявляя авторов необходимо о какую науку, область з Часто авторами уче выступают педагогики политологи, социологи подход ученого конфликтологии. Б) примеры прот почерпнуты из прочит публицистической лит материалов средств Приводя пример необходимо обратить он должен быть пре процесс, имеющий кульминацию и развязк <i>Подготовка инфо</i>
2.	Понятие конфликт. Основные теории конфликта.	А) на основе анализа рекомендованной литературы охарактеризовать взгляды на конфликт социологов-функционалистов. Составить информационное сообщение Б) на основе анализа рекомендованной литературы охарактеризовать взгляды на конфликт социологов-структуралистов. Составить информационное сообщение	5	это работа по подготов устного сообщения практическом занятии. носит характер уточне новизну, отражает с определенным проблем письменно, оно мож наглядности (иллюс Регламент времени на до 5 мин. <i>Алгоритм действи</i> • собрать и изучит • составить пл структуру сообщения; • выделить основн • ввести в текст характеризующие объе • оформить текст • сдать на кон озвучить в установленн <i>Критерии оценки:</i> • актуальность тем • соответствие сод • глубина прорабо • грамотность и

				<p>источников;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие элемен</li> </ul> <p><i>Примерные темы</i></p> <p>Представления о ме общества: функционали Представления о ме общества: структурализ Представления о ме общества: общая теория</p>
3.	Источники, функции, структурные элементы конфликта.	<p>А) составьте и опишите в виде рассказа конфликтную ситуацию, которая могла произойти в одной из сфер социальной работы. Проанализируйте составленную ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов.</p> <p>Б) найдите в художественной литературе описание конкретной конфликтной ситуации. Проанализируйте ситуацию с точки зрения структурного и типологического подходов.</p>	5	<p>А) Описывая конфликт магистрант должен развития социального постараться усложнит работы с интересами конфликта и расшир конфликта. Объем ситуации не менее 1,5 14, интервал 1,5.</p> <p>Б) в качестве примеров художественной лите выбирать коротки юмористические расск М. Зощенко.</p>
4.	Динамические модели конфликта.	<p>А) посмотрите сказку «Там на неведомых дорожках». Проанализируйте ее по структуре и типам. В паре обсудите результаты анализа. Составьте схему динамики этого конфликта. Подготовьте защиту своей схемы.</p>	10	<p>План анализа сказки:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структурный анализ: структурные границы конфликта, субъекты и объе</li> <li>2. Динамический (определить осн их событийные г</li> <li>3. Типологический (определить т классификациям поведения субъек</li> </ol>
5.	Стратегии поведения участников конфликта.	<p>Познакомьтесь с особенностями стратегий поведения в конфликте (на основании теории Томаса-Киллемена). Подберите примеры конфликтных ситуаций, демонстрирующих эффективность каждой из пяти стратегий. Подготовьте для разыгрывания в группе конфликтную ситуацию из сферы взаимодействия специалиста по социальной работе и клиента, в которой уместно применить лишь одну из стратегий поведения в конфликте.</p>	10	<p>Проверьте свои знания <u>Тест по теме «конflikте»</u></p> <p>Варианты ответа:</p> <p>А) избегание Б) приспособление В) соперничество Г) компромисс Д) сотрудничество</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Чтобы сохранить положительные отно необходимо избрать</li> <li>2. В ситуации с стратегия</li> <li>3. В ситуации отсу конфликтных действе</li> </ol>

				<p>применение стратегии</p> <p>4. В ситуации необ... отношений с оппоне...</p> <p>5. В ситуации необ... непопулярного реше... стратегия</p> <p>6. В ситуации необ... отношений, и полно... вопроса оптимально...</p> <p>7. В ситуации прин... взаимоприемлемого... является стратегия</p> <p>8. В ситуации разр... важного для сторон... стратегия.</p> <p>9. В ситуации, когд... удовлетворит проигр... ведение конфликта у... стратегия...</p> <p>10. В ситуации конн... принятии на работу</p> <p>11. В ситуации, ког... оптимальна стратеги...</p> <p>12. В ситуации трив... (незначительности) конфликта для вас, у... стратегию...</p>
6.	Переговорный процесс: способы, методы и средства разрешения конфликтов.	<p>А) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники пассивного и активного слушания. Умейте применять их на практике</p> <p>Б) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники убеждения и представления своей точки зрения. Умейте применять их на практике</p> <p>В) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники манипулирования собеседником в переговорах. Умейте применять их на практике</p> <p>Г) на основе анализа литературы, охарактеризуйте основные техники разработки и принятия решения в переговорах. Умейте применять их на практике</p> <p>Д) соберите микрогруппу. Разработайте и разыграйте ситуацию переговоров в конфликтной ситуации, используя приобретенные умения.</p>	10	<p><i>Составление опорного конспекта</i> учебника представляет собой краткую форму, содержащуюся в объеме более краткой форме. отражены основные положения статьи, то новое, что методологические положения, этапы доказательства, конспекта значительно излагает мысли своим формуле.</p> <p>Особо значимые моменты выделены цветным подчеркиванием, пометками на полях, чтобы привлечь внимание и прочтение. выполняется письменные конспекты, главные положения и краткого устного сообщения, теоретических и практических.</p> <p><i>Алгоритм магистранта:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• прочитать материал</li> <li>• выбрать главное и второстепенное</li> <li>• установить логические связи между элементами темы;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>				<p>записывать только выделять ключевые</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• заменять сложные слова более лаконичными</li> <li>• разработать и использовать условные сокращения.</li> </ul> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• содержательность информации по плану;</li> <li>• отражение сути результатов работы автором</li> <li>• ясность, лаконичность изложения студента;</li> <li>• наличие схем, таблиц</li> </ul> <p>особо значимой информации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• соответствие оформлению</li> <li>• грамотность изложения</li> <li>• конспект сдан в срок</li> </ul>
7.	Медиация как специфический способ разрешения конфликта в социальной работе.	<p>А) на основе анализа литературы сравните технологию медиации и технологию переговорного процесса. Выявите особенности медиации.</p> <p>Б) соберите микрогруппу. Разработайте и разыграйте ситуацию медиационной сессии.</p>	10	<p>На примере сложившейся ситуации разработайте программу медиационной сессии.</p> <p><b>Конфликт</b></p> <p>Вы – заведующий отделом обслуживания граждан в комплексном центре социального обслуживания населения. В Вашем отделе работают несколько социальных работников, которые качественно справляются со своими обязанностями. Однажды к Вам обратилась от одной из клиенток, в неадекватной форме обвиняет одну из работников в невнимании к просьбам и обращениям. Поводом для обращения клиентки, послужившим поводом для обеспечения ее просьбы, является Пожилая женщина, которая подверглась наказанию социального работника. Разработайте вариативный план разрешения конфликтной ситуации. Обратите внимание на роль медиатора в конфликте медиатора.</p>
8.	Прогнозирование, технологии и методы профилактики и предупреждения конфликтов.	<p>А) На основе анализа литературы и жизненного опыта разработайте графическую трехмерную модель кабинета специалиста по социальной работе в одном из учреждений, оборудованную в соответствии со всеми правилами профилактики и предупреждения конфликтов.</p> <p>Б) напишите эссе-памятку для специалиста по социальной работе о правилах бесконфликтного конструктивного общения с клиентами.</p>	10	<p><i>Написание реферата</i></p> <p>письменного сообщения, содержащего информацию, развивающую основные темы, представленные на аудиторных занятиях. Реферат должен быть интересен, несущий практический интерес, может включать обзор литературы по теме, который может служить основой для дискуссии на семинарах, конференциях, круглых столах. Регламент озвучивать на занятиях.</p>

		В) напишите реферат о способах и формах профилактики и предупреждения конфликтов в учреждениях социальной сферы.		<p><i>Алгоритм действия:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• собрать и изучить материалы;</li> <li>• составить план структуры реферата;</li> <li>• выделить основные моменты;</li> <li>• ввести в текст характеризующие моменты;</li> <li>• оформить текст в установленной форме;</li> <li>• сдать на консультацию;</li> </ul> <p>озвучить в установленном порядке.</p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• актуальность темы;</li> <li>• соответствие содержания теме;</li> <li>• глубина проработки темы;</li> <li>• грамотность и логичность изложения;</li> </ul> <p>соответствие оформлению реферата. Тему реферата и эссе выбрать самостоятельно.</p>
9.	Специфика деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов.	Проанализировать материалы лекций и учебной литературы, определяющие возможные роли в конфликтной ситуации специалиста по социальной работе. Разработать алгоритмы эффективного управления конфликтом, исходя из специфики социальной роли. Представить их в виде методических рекомендаций по управлению конфликтами для специалистов по социальной работе.	9	<p>Прежде чем приступить к работе необходимо вспомнить алгоритмы, специфику рекомендаций.</p> <p>При составлении алгоритмов конфликтов разных динамик эффективны для специалиста. Кроме этого в конфликте (третья сторона) представитель одного субъекта конфликта, попавшего в ТСЖ) совершения определенных действий, которые уже подчиняются правилам. Помните, нельзя регламентировать действия специалиста по социальным конфликтам. Необходимо сделать с учетом особенностей и креативности алгоритмов не бывает.</p>

## **6.2. Тематика и задания для практических занятий**

### **Тема 1. Введение в управление конфликтами**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Социальный конфликт как специфическое явление общественной жизни.
2. Концепция функционализма: Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, Н. Смелзер.
3. Концепция структурализма: К. Маркс, М. Вебер, Р. Дарендорф.

### **Тема 2. Понятие конфликт. Основные теории конфликта**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Причины конфликта.
2. Субъекты и участники конфликта,
3. Объект и предмет конфликта,
4. Конфликтная ситуация, инцидент.
5. Третья сторона, конфликта.

### **Тема 3. Источники, функции, структурные элементы конфликта**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Анализ функций современных социальных конфликтов в обществе
2. Социальная работа как сфера конфликтного взаимодействия
3. Источники конфликта
4. Простые и сложные конфликты.

### **Тема 4. Динамика конфликта**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Обзор основных динамических моделей конфликта,
2. Латентная стадия.
3. Инцидент.
4. Стадия эскалации конфликта.
5. Стадия завершения конфликта.
6. Постконфликтная стадия.

### **Тема 5. Стратегии поведения в конфликте**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Концепция К. Томаса - Р. Килмена,
2. Избегание конфликта.
3. Приспособление к конфликту.
4. Соперничество в конфликте.
5. Компромисс.
6. Сотрудничество.

### **Тема 6. Методы и приемы профилактики и предупреждения конфликтов**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Профилактика конфликта - одно из направлений профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
2. Формы и методы предупреждения конфликтов.
3. Прогнозирование развития конфликтной ситуации.

### **Тема 7. Методы и приемы разрешения социальных конфликтов в процессе переговоров**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Требования к участнику переговоров.
2. Основные процедуры переговорного процесса,

3. Налаживание контакта и прием информации.
4. Передача информации, выработка совместного решения.
5. . Завершение переговоров, оценка их результативности.

### **Тема 8. Медиация как способ разрешения конфликтов в социальной работе**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Характеристика процесса медиации.
2. Функции медиатора,
3. Стадии медиации.

### **Тема 9. Специфика деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. Конфликтологическая компетентность магистра социальной работы.
2. Особенности урегулирования конфликтов в социальной работе.
3. Критерии эффективности деятельности магистра социальной работы по урегулированию конфликтов.

### **6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий**

Лабораторные работы не предусмотрены РУП.

### **6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов)**

Выполнение курсовых работ не предусмотрено РУП.

## **7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### *Основная литература*

1. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина ; под ред. А.Е. Илларионова. - М. : Дашков и Ко, 2013. - 282 с. - («Учебные издания для бакалавров»). - ISBN 978-5-394-02053-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135058+> <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415182>
2. Социальная работа : учебное пособие / Н.Ф. Басов, В.М. Басова, С.В. Бойцова и др. ; под ред. Н.Ф. Басова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 352 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 342-345. - ISBN 978-5-394-02424-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253961> (18.12.2017).
3. Карташов, Я.П. Конфликтология / Я.П. Карташов. - М. : Лаборатория книги, 2010. - 142 с. ; То же [Электронный ресурс]. - [URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87244](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87244)
4. Зарипова, И.Р. Конфликтология в социальной работе : учебно-методическое пособие / И.Р. Зарипова ; Федеральное агентство по образованию, ГОУ ВПО Казанский государственный технологический университет. - Казань : КГТУ, 2009. - 87 с. : ил. - Библиогр. в кн . - ISBN 978-5-7882-0723 -0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259095> (18.12.2017).
5. Мокшанцев, Рудольф Иванович. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / Мокшанцев, Рудольф Иванович. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. - 315 с. - (Высшее образование). - ISBN 978- 5-222-13114-5 : 153.00.

*Дополнительная*



1. Конфликтология : [учеб. для студ. высш. учеб. заведений] : рекомендовано Минобрнауки / А. Я. Кибанов [и др.] ; Минобрнауки РФ, Гос. ун-т управления. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ИНФРАМ, 2007. - 302 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 297-301. - ISBN 978-5-16-002275-8 : 132.20.
2. Анцупов, Анатолий Яковлевич. Конфликтология в схемах и комментариях : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению и специальностям психологии] : допущено УМО / Анцупов, Анатолий Яковлевич, С. В. Баклановский. - СПб. : Питер, 2007. - 288 с. : ил. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 286-288. - ISBN 978-5-469-00517-9 : 151.31.
3. Социальная конфликтология : [учеб. пособие для студ. фак. социальной работы] / Н. П. Дедов [и др.] ; под ред. А. В. Морозова ; Моск. гос. социальный ун-т. - М. : Академия, 2002. - 336 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 329-330. - ISBN 5-7695-0845-0 : 119.63.
4. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / Е. Г. Сорокина. - М. : Академия, 2009. - 200, [2] с. - (Высшее профессиональное образование. Социальная работа). - Библиогр.: с. 195-199. - ISBN 978-5-7695-4937-3 : 310.20.
5. Курбатов, В. И. Конфликтология : [учеб. пособие для студ. гуманит. вузов] : рекомендовано Академией соц. наук. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. - 445 с. - (Серия "Высшее образование"). - Библиогр.: с. 430-439. - ISBN 5-222-07377-7 : 87.15.

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

Официальный сайт Союза социальных педагогов и социальных работников. – URL: <http://ssopir.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – URL: <http://window.edu.ru/window/library>

Информационно-аналитический портал. – URL: <http://www.socpolitika.ru>

Социальная работа. Социальным работникам о социальной работе. – URL: <http://www.soc-work.ru/>

Социальная работа: независимый информационно-образовательный сервер социальной работы и общественных наук. – URL: <http://home.novoch.ru>

Официальный сайт Департамента по труду и социальной защите населения Костромской области. – URL: <http://socdep.adm44.ru/index.aspx>

Социальные результаты и показатели: интернет-платформа оценки. – Режим доступа: <http://socialvalue.ru/>

Дисциплина реализуется с использованием средств дистанционного обучения на платформе LMS Костромского государственного университета.

Курс содержит следующие элементы:

- элемент «Лекции» в текстовом формате;
- элемент «Видеолекции», представляющий собой видеозапись лекция в ВКС с использованием инструментария ПО Zoom;
- элемент «Практические задания», обеспечивающий проведение практических занятий;
- элемент «Тесты», обеспечивающий контроль освоения лекционного материала;
- элемент «Учебно-методическое обеспечение дисциплины», включающий в себя рабочую программу дисциплины, рабочую тетрадь для практических занятий, рекомендованную литературу;
- элемент «Обратная связь с обучающимися», представленная инструментом Форум.

#### **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для освоения дисциплины необходимы учебные аудитории, оснащенные учебной

мебелью и доской (меловой, флипчатом), комплект мультимедиа-оборудования, видео-техника. компьютерный класс для электронного тестирования. Программное обеспечение: GNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом.