

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Конфликтология в социальной работе

Направление подготовки

39.03.02 «Социальная работа»

Профиль программы

«Социальная защита и социальное обслуживание семей и детей»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Программа подготовки – академический бакалавриат

Форма обучения

Очная

Институт  
Кафедра

гуманитарного образования  
социальной работы и психолого-педагогического  
образования

Курс  
Семестр

IV  
7

Магнитогорск  
2017 г.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа», утвержденного приказом МОиН РФ от «12» января 2016 г. N 8.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной работы и психолого-педагогического образования «31» августа 2017 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / О.Л. Потрикеева /

Рабочая программа одобрена методической комиссией Института гуманитарного образования «11» сентября 2017 г., протокол № 1.

Председатель \_\_\_\_\_ / О.В. Гневэк /

Рабочая программа составлена: к.п.н., доцент кафедры социальной работы и психолого-педагогического образования

\_\_\_\_\_ / О.Г. Петушкова /

Рецензент:

к.п.н., директор МГБОФ «Металлург»  
г. Магнитогорск,  
зав. кафедрой социальных технологий  
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»



\_\_\_\_\_ / В.А. Владимирцев /



## 1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» являются: формирование у студентов системы знаний, умений и владений в соответствии с компетенциями, обеспечивающими эффективное применение конфликтологических знаний при решении задач общественного, национально-государственного и личностного развития, проблем социального благополучия личности и общества и создающие условия для работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

Изучение дисциплины предполагает решение следующих задач:

- Ознакомить студентов с методами диагностики и управления конфликтами в учреждениях социальной защиты при работе с кадрами, клиентами.
- Сформировать навыки регуляции эмоционального состояния и рационального поведения в конфликтной ситуации, способствующие сотрудничеству с коллегами, работе в коллективе.
- Подготовить студентов к организационно-управленческой работе в подразделениях социальных учреждений и служб и обучить использованию различных моделей анализа и разрешения конфликтов.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки бакалавра

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» входит в базовую часть блока 1 образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин: Философия, Психология.

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы при изучении: «Психология социальной работы с семьей», «Социальная работа на предприятии», «Основы семейного консультирования», «Социальное сопровождение семьи», «Социальное партнерство в социальной поддержке семьи и детей», а также при прохождении практики и написании ВКР.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» формирует следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>	
Знать	основы социальной психологии, закономерности функционирования социальных, психологических и педагогических явлений и процессов в коллективе
Уметь	организовывать свою деятельность в соответствии с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
Владеть	навыками планирования и осуществления своей деятельности ценностно-нормативных оснований современной культуры
<b>ОПК-6 способностью к эффективному применению психолого-педагогических знаний для решения задач общественного, национально-государственного и личностного развития, проблем социального благополучия личности и общества</b>	
Знать	психолого-педагогические основы для решения задач общественного, национально-государственного и личностного развития, проблем социального благополучия личности и общества
Уметь	решать задачи общественного, национально-государственного и личностного развития, проблемы социального благополучия личности и общества

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
Владеть	способностью применения психолого-педагогических знаний в решении задач общественного, национально-государственного и личного развития
<b>ПК-6 способностью к осуществлению профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи</b>	
Знать	потребности разных групп населения в социальных услугах, мерах социальной помощи
Уметь	осуществлять меры профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи
Владеть	мерами профилактической деятельности обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи

#### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3\_единиц\_108 часов:

–аудиторная работа – 54 часов;

–самостоятельная работа – 53 часа;

Раздел/ тема дисциплины	Семестр 7	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости
		лекции	практич. занятия	самост. раб.	
Раздел 1. Общая теория конфликта					ОК-6 ОПК-6
1.1.Предмет и методы конфликтологии в социальной работе		2	4	6	Устный опрос конспект
1.2.Конфликт как социально-психологическое явление		2	4	6	Устный опрос конспект
1.3.Структурная и динамическая модели конфликта		2	4	6	Устный опрос конспект
Итого по разделу		6	12	18	Контрольная работа
Раздел 2. Психология конфликтов					ОК-6 ОПК-6
2.1.Психология внутриличностных конфликтов в деятельности специалиста по социальной работе		2	4	4	Устный опрос конспект
2.2.Психология микросоциальных конфликтов		2	4	4	Устный опрос конспект
Итого по разделу		4	8	8	Контрольная работа
Раздел 3. Методы и технологии управления и разрешения конфликтов					ОК-6 ОПК-6
3.1. Технология управления конфликтами в социальной		2	4	6	Устный опрос, конспект

Раздел/ тема дисциплины	Семестр 7	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости
		лекции	практич. занятия	самост. раб.	
работе					
3.2.Технология предупреждения конфликтов в социальной работе		2	4	6	План разработки программы
3.3. Правовые технологии разрешения конфликтов в социальной работе		2	4	6	Устный опрос конспект
3.4.Альтернативные методы разрешения конфликтов в социальной работе		3	6	7	Устный опрос конспект
<b>Итого по разделу</b>		<b>9</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>Контрольная работа</b>
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>108</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>53</b>	<b>зачет</b>

### 5 Образовательные и информационные технологии

Большую долю инновационных дидактических технологий в высшей школе, обеспечивающих эффективную активизацию обучения, составляют дискуссионные, игровые и тренинговые технологии. Именно эти технологии и их основные принципы и элементы используются при проведении практических занятий и итоговой аттестации по дисциплине «Методологические основы профессиональной подготовки специалиста по работе с подростками девиантного поведения». Данные методики обладают следующими отличительными особенностями:

Процесс обучения максимально приближается к реальной практике профессиональной деятельности специалистов;

**В деловых играх** все участники выступают в заданных ролях и принимают решение, сообразуясь с интересами своей роли. А поскольку интересы разных ролей не совпадают, то обучающимся приходится принимать решения в конфликтной, напряженной ситуации, вести реальные переговоры;

**В игровых и тренинговых технологиях** специальными средствами создается управляемое эмоциональное напряжение обучающихся, что дает возможность значительно интенсифицировать процесс обучения благодаря «вынужденной активности» его участников.

**Вводная лекция** – лекционное занятие, предназначенное для создания общего впечатления о дисциплине. На занятии до сведения обучающегося доводятся основные вопросы дисциплины, показывается ее роль и место в соответствующей области знаний, определяется значение дисциплины для формирования общих профессиональных компетенций.

**Проблемные лекции** – постановка проблемы побуждает учащихся к активной мыслительной деятельности, к попытке самостоятельно ответить на поставленный вопрос, вызывает интерес к излагаемому материалу, активизирует внимание обучаемых.

**Семинар-диспут** предполагает коллективное обсуждение какой-либо проблемы с целью установления путей ее достоверного решения. Семинар-диспут проводится в форме диалогического общения его участников. Он предполагает высокую умственную активность, прививает умение вести полемику, обсуждать проблему, защищать свои взгляды и убеждения, лаконично и ясно излагать мысли. Функции действующих лиц на семинаре-диспуте могут быть различны.

**Мониторинг работы с текстами** – проверка результатов выполнения обучающимися «заданий для самостоятельной работы». В процессе работы выявляется умение обучающегося структурировать содержание учебника, составлять тезисы, конспекты, логические схемы, а также фиксируются результаты заучивания основных терминов и понятий.

**Творческая работа** – самостоятельная учебная научно-методическая работа, основными целями которой является развитие у студентов, прежде всего, исследовательских навыков и умений, таких как: корректность постановки проблемы, выделения объекта и предмета исследования, формулировки задач, гипотез, логика изложения работы, соотношение взаимосвязь и теоретического и эмпирического материала, обоснование выбора методов исследования, корректность статистического и качественного анализа полученных данных, корректность авторских обобщений, содержательность выводов.

**Учебная дискуссия** – один из методов проблемного обучения. Она используется при анализе проблемных ситуаций, когда необходимо дать простой и однозначный ответ на вопрос, при этом предполагаются альтернативные ответы. С целью включения в дискуссию всех присутствующих целесообразно использовать методику кооперативного обучения (учебного сотрудничества). Данная методика основывается на взаимном обучении при совместной работе учащихся в малых группах. Основная идея учебного сотрудничества проста: учащиеся объединяют свои интеллектуальные усилия и энергию для того, чтобы выполнять общее задание или достичь общей цели (например, найти варианты решения проблемы).

**Технология проектного обучения** способствует созданию педагогических условий для креативных способностей и качеств личности учащегося, которые нужны ему для творческой деятельности, независимо от будущей конкретной профессии.

**Самостоятельная работа:**

- подготовка к лекциям, семинарским, практическим и лабораторным занятиям;
- реферирование статей, отдельных разделов монографий;
- изучение учебных пособий;
- изучение и конспектирование хрестоматий и сборников документов;
- изучение в рамках программы курса тем и проблем, не выносимых на лекции и семинарские занятия;
- выполнение контрольных работ;
- написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы;
- аннотирование монографий или их отдельных глав, статей;
- конспектирование монографий или их отдельных глав, статей;
- участие студентов в составлении тестов;
- выполнение исследовательских и творческих заданий;
- составление библиографии и реферирование по заданной теме;
- создание наглядных пособий по изучаемым темам;
- самостоятельное изучение темы в рамках «круглых столов»

**6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Раздел/ тема дисциплины	Вид самостоятельной работы	Кол-во часов	Формы контроля
Раздел 1 Общая теория конфликта			
1.1. Предмет и методы конфликтологии в социальной работе	Подготовка к практическому занятию	6	Опрос
1.2. Конфликт как социально-психологическое явление		6	
1.3. Структурная и динамическая модели конфликта	Подготовка к практическому занятию	6	Опрос
Итого по разделу	Подготовка к тесту	18	Тест
2. Раздел Психология конфликтов			
2.1. Психология внутриличностных конфликтов в деятельности специалиста по социальной работе	Подготовка к практическому занятию	4	Опрос
2.2. Психология микросоциальных	Подготовка к	4	Опрос

Раздел/ тема дисциплины	Вид самостоятельной работы	Кол-во часов	Формы контроля
конфликтов	практическому занятию		
Итого по разделу	Подготовка к практическому занятию	8	Опрос
3.Раздел Методы и технологии управления и разрешения конфликтов			
3.1. Технология управления конфликтами в социальной работе	Подготовка к практическому занятию	6	Опрос
3.2. Технология предупреждения конфликтов в социальной работе	Разработка программы профилактики конфликтов в организации	6	Опрос
3.3.Правовые технологии разрешения конфликтов в социальной работе	Подготовка к практическому занятию	6	Опрос
3.4. Альтернативные методы разрешения конфликтов в социальной работе	Подготовка к практическому занятию	7	
<b>Итого по разделу</b>		<b>25</b>	
<b>Итого по дисциплине</b>		<b>51</b>	<b>Зачет</b>

## 7.Перечень тем для подготовки к семинарским занятиям:

### 1.Раздел Общая теория конфликта

#### 1.1.Тема Конфликты в современном обществе

Развитие конфликтологии как науки. От Античности до современности

Становление дисциплины Конфликтология в социальной работе

Востребованность конфликтологического знания в социальной работе

#### 1.2. Тема Конфликт как социально-психологическое явление

Методы исследования и диагностики конфликтов (психодиагностика, ситуационный метод,

математическое моделирование)

Функции конфликтов

Типология конфликтов

#### 1.3. Тема Структурная и динамическая модели конфликта

Структурная модель конфликта

Динамическая модель конфликта

Этап эскалации. Формирование образа «врага»

### 2.Раздел Психология конфликта

#### 2.1 Психология внутриличностного конфликта в деятельности специалиста по социальной работе

Внутриличностные конфликты.

Теории внутриличностных конфликтов

Поведение в конфликтной ситуации. Модель двойной заинтересованности К.Томаса

Исследования конфликтов в поведенческом подходе

#### 2.2. Тема Психология микросоциальных конфликтов

##### 2.1.Семейные и супружеские конфликты

Особенности возникновения семейных конфликтов и методы их изучения. Детско-родительские конфликты

Особенности возникновения супружеских конфликтов и методы их изучения

## 2.2. Организационные и трудовые конфликты

Организационные конфликты: причины возникновения, виды, особенности профилактики и предупреждения

Трудовые конфликты и споры: причины возникновения, виды, особенности профилактики и предупреждения

## 3. Раздел Методы и технологии управления и разрешения конфликтов

### 3.1. Технология управления конфликтами в социальной работе

Факторы управляемости и неуправляемости конфликтов

Внутриличностные, структурные и межличностные методы управления конфликтами

Этапы управления конфликтами

### 3.2. Технология предупреждения конфликтов в социальной работе

Прогнозирование и предупреждение конфликтов как этапы управленческой деятельности: формы, методы, средства

(Разработка программы профилактики конфликтов в учреждении)

### 3.3. Правовые технологии разрешения конфликтов

Судебное разбирательство конфликта.

Принципы судопроизводства.

Обеспечение доступа граждан к правосудию.

Исполнение судебных решений.

Разрешение споров в арбитражном суде.

Конституционный суд и его роль в разрешении конституционального конфликта.

### 3.3. Трудовые конфликты и правовые способы их разрешения

Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица)

Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ.

Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ

### 3.4. Альтернативные методы разрешения конфликтов

ФЗ 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (медиатора)». Основные положения закона: термины, сфера применения, принципы, виды соглашений. Процедура медиации.

Технология работы медиатора

Претензионное производство

Мировое соглашение

Третейский суд

**Примерный перечень тем рефератов:  
не предусмотрено**

Тесты для самопроверки:

Раздел 1

Задание 1. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых

вопросов;

б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто

и искренне;

в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием,

непоследователен в оценках и суждениях;

г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;

д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

Задание 2. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

а) хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование осуществляет стихийно;

б) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и другим людям, подозрителен;

в) ведет себя вызывающе, агрессивно, подозрителен, хорошо приспосабливается к различным ситуациям;

г) обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок;

д) отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся, обладает завышенной

самооценкой, несамокритичен

Задание 3. Назовите конфликты профессионализации

Задание 4. Внутрипрофессиональные конфликты – это .....

## Раздел 2

Задание 1. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;

доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;

стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;

не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;

стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

Задание 2. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;

д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих,

легко поддается внушению.

Задание 3. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;

б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;

в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;

г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;  
д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих,  
легко поддается внушению.

Задание 4. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

а) хочет быть в центре внимания, избегает кропотливой работы, налицо эмоциональное поведение;  
б) подозрителен, обладает завышенной самооценкой, прямолинеен, обидчив;  
в) импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен;  
г) скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью;  
д) неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих,  
легко поддается внушению.

### Раздел 3

Задание 1. Выберите вариант правильного ответа Управление конфликтами — это:  
целенаправленное воздействие на процесс его динамики;  
целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействия на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. Задание 2. Содержание управления конфликтами включает:

прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;

прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

прогнозирование, регулирование, разрешение;

прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупрежден, разрешение.

Задание 3. Предпосылками разрешения конфликта являются:

достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта.

достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе;

стиль руководства, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.

Задание 4. Что относится к форме разрешения конфликта:

порицание, юмор, убеждение, уступка;

уступка, компромисс, уход, сотрудничество;

ребования, критика, убеждение, юмор;

уступка, требования, убеждение, критика;

подчинение; примирение; убеждение, согласование.

Задание 5. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:

прогнозирование и предупреждение (стимулирование);

прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;  
только прогнозирование;  
только предупреждение (стимулирование);  
только регулирование.

## а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>		
Знать	основы социальной психологии, закономерности функционирования социальных, психологических и педагогических явлений и процессов в коллективе	<p><b>Перечень тем и заданий для подготовки к зачету</b></p> <p>История конфликтологии.          Структурная модель конфликта          Методы исследования и диагностики конфликтов (психодиагностика, ситуационный метод, математическое моделирование).          Динамическая модель конфликта          Внутриличностные конфликты.          Поведение в конфликтной ситуации. Модель двойной заинтересованности К.Томаса          Технологии эффективного общения в конфликте          Противодействие манипуляции в конфликте          Особенности возникновения семейных конфликтов и методы их изучения.          Детско-родительские конфликты          Особенности возникновения супружеских конфликтов и методы их изучения          Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица)          Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ.          Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ</p>

<p>Уметь</p>	<p>организовывать свою деятельность в соответствии с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>	<p>Подготовка и обсуждение тем семинарских занятий:  1. Раздел Общая теория конфликта  1.1. Тема Конфликты в современном обществе  Развитие конфликтологии как науки. От Античности до современности  Становление дисциплины Конфликтология в социальной работе  Востребованность конфликтологического знания в социальной работе  1.2. Тема Конфликт как социально-психологическое явление  Методы исследования и диагностики конфликтов (психодиагностика, ситуационный метод, математическое моделирование)  Функции конфликтов  Типология конфликтов  1.3. Тема Структурная и динамическая модели конфликта  Структурная модель конфликта  Динамическая модель конфликта  Этап эскалации. Формирование образа «врага»  Практические задания:  Задание 1. Известно, что значения слов приобретают новый смысл в сознании каждого человека. Исследования психологов свидетельствуют о том, что человек активно структурирует мир, создавая свой тезаурус (описание) и тем самым собственную проекцию этого мира. Восприятие партнеров по конфликту характеризуется особенностями их тезаурусов, связями между словами, а также эмоциональными и оценочными характеристиками. Засеките время и запишите все слова, связанные с термином «конфликт». Обратите внимание на то, сколько слов пришло в голову сразу в течение первых 3 минут. Отделите их линией, когда вам покажется, что список исчерпан. Отложите список и вернитесь к нему через некоторое время (через пару часов, на следующий день) и попытайтесь его дополнить. По окончании работы проанализируйте, каких слов в вашем списке оказалось больше: а) отражающих противостояние, противоборство; б) отражающих конфликтные действия (драка, война); в) отражающих что-то другое.  Задание 2. Посмотрите на изображенные фигуры и опишите их «отношения» друг с другом. Что вам бросилось в глаза? Заметили ли вы, что все фигуры подобны, т.е. что все они являются овалами, или вы заметили, что две из них вытянуты по вертикали, а одна — по горизонтали? В сущности, важно то, что вы старались обнаружить: их сходство или их различие. Человек, склонный искать подобие, будет думать о сходстве людей, сходстве ситуаций, о том, какие у них есть общие черты, опираясь на свой жизненный опыт. Если человек склонен искать различия, то он будет стремиться определить, чем отличаются люди или ситуации, сравнивая их с другими ситуациями и с самим собой.  Задание 3. Структурируйте поле понятия «конфликт», разделив все слова на части: слева будут располагаться синонимы слова «конфликт» (по степени близости для вас к «конфликту»), начиная от самого близкого к самому отдаленному; справа — антонимы (противоположные по смыслу слова). Взгляните на предлагаемый ниже список и распределите все слова на отрезке прямой (лучше это проделать на листе бумаги формата А4).</p>
--------------	--	--

Владеть	навыками планирования и осуществления своей деятельности ценностно-нормативных оснований современной культуры	
<b>ОПК-6 способностью к эффективному применению психолого-педагогических знаний для решения задач общественного, национально-государственного и личного развития, проблем социального благополучия личности и общества</b>		
Знать	психолого-педагогические основы для решения задач общественного, национально-государственного и личного развития, проблем социального благополучия личности и общества	<p style="text-align: center;"><b>Перечень тем и заданий для подготовки к зачету</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. История конфликтологии.</li> <li>2. Структурная модель конфликта</li> <li>3. Методы исследования и диагностики конфликтов (психодиагностика, ситуационный метод, математическое моделирование).</li> <li>4. Динамическая модель конфликта</li> <li>5. Внутриличностные конфликты.</li> <li>6. Поведение в конфликтной ситуации. Модель двойной заинтересованности К.Томаса</li> <li>7. Технологии эффективного общения в конфликте</li> <li>8. Противодействие манипуляции в конфликте</li> <li>9. Особенности возникновения семейных конфликтов и методы их изучения.</li> <li>10. Детско-родительские конфликты</li> <li>11. Особенности возникновения супружеских конфликтов и методы их изучения</li> <li>12. Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица)</li> <li>13. Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ.</li> <li>14. Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ</li> </ol>

Уметь	решать задачи общественного, национально-государственного и личного развития, проблемы социального благополучия личности и общества	<p>Практические задания для подготовки докладов, обсуждения, интерактивов:</p> <p>1. Методика изучения конфликтных отношений в социальных группах. 39. Объективные и организационно-управленческие условия предупреждения конфликтов. 40. Основные этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликта. 41. Этика деятельности социального работника по урегулированию конфликтов. 42. Особенности и преимущества фасилитаторства и посредничества. 43. Правила переговорного процесса. 44. Социальный работник как субъект конфликта и посредник в его разрешении. 45. Структура и объект типичных конфликтов в профессиональной деятельности социального работника. 46. Характеристика и виды конфликтов в системе "социальный работник - клиент". 47. Профессиональное выгорание как проблемное поле в профессиональной деятельности социального работника. 48. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы. 49. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. 50. Социальный работник как социальный посредник.</p> <p>2.</p>
Владеть	способностью применения психолого-педагогических знаний в решении задач общественного, национально-государственного и личного развития	<p>Анализ конфликтных ситуаций (формула конфликта и динамика развития), с применением психолого-педагогических знаний</p> <p>Решение конфликтологических задач (структура конфликта, функции, динамика, предупреждение, решение)</p>
<b>ПК-6 способностью к осуществлению профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи</b>		

Знать	потребности разных групп населения в социальных услугах, мерах социальной помощи	<p style="text-align: center;"><b>Перечень тем и заданий для подготовки к зачету</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. История конфликтологии.</li> <li>2. Структурная модель конфликта</li> <li>3. Методы исследования и диагностики конфликтов (психодиагностика, ситуационный метод, математическое моделирование).</li> <li>4. Динамическая модель конфликта</li> <li>5. Внутриличностные конфликты.</li> <li>6. Поведение в конфликтной ситуации. Модель двойной заинтересованности К.Томаса</li> <li>7. Технологии эффективного общения в конфликте</li> <li>8. Противодействие манипуляции в конфликте</li> <li>9. Особенности возникновения семейных конфликтов и методы их изучения.</li> <li>10. Детско-родительские конфликты</li> <li>11. Особенности возникновения супружеских конфликтов и методы их изучения</li> <li>12. Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица)</li> <li>13. Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ.</li> <li>14. Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ</li> </ol>
Уметь	осуществлять меры профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи	<p>Анализ конфликтных ситуаций (формула конфликта и динамика развития), определение мер профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи</p> <p>Решение конфликтологических задач (структура конфликта, функции, динамика)</p> <p>Разработка программы профилактики конфликтов в организации.</p>
Владеть	мерами профилактической деятельности обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи	<p>Обсуждение мер профилактики и предупреждения конкретных конфликтных ситуаций в социальной сфере, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи</p> <p>Подбор и изучение диагностического инструментария по проблеме (Тест «Умеете ли вы слушать?», Тест «Я-высказывания», Тест «Стратегии поведения в конфликте» (по К.Томасу), Тест «Кто я?», Тест «Определение уровня самооценки» и т.д.)</p>

### Методические рекомендации для подготовки к зачету

При подготовке к зачету особое внимание следует обратить на следующие моменты:

Ознакомиться с вопросником к зачету, выявить вопросы, по которым недостаточно материала.

Внимательно изучить конспекты лекций и содержание записей, сделанных на практических занятиях.

Ознакомиться со списком рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы по каждой теме.

Изучить материал по учебникам и учебным пособиям.

Помнить, что на зачете необходимо не только воспроизвести изученный материал, но связать теоретический материал с практикой деятельности, привести примеры.

Для того, чтобы избежать трудностей при ответах по вышеназванным разделам, рекомендуем:

– связать учебный материал по дисциплине с изученным ранее материалом.

– внимательно изучить все конспекты лекций и практических занятий;

**Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

**зачтено** – полно раскрыто содержание материала; чётко и правильно даны определения и раскрыто содержание материала; ответ самостоятельный, при ответе использованы знания, приобретённые ранее; допущены небольшие неточности при выводах и использовании терминов; практические навыки твёрдые.

При этом студент:

**ОК-6**

- знает основные теории управления конфликтом, его этапы, называет технологии управления, выбирает необходимые средства для анализа и регулирования конфликта,

- при решении задач демонстрирует владение способностью управления конфликтами в предложенных ситуациях, связанных с организацией совместной деятельности и межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды.

**ОПК-6**

- фиксирует конфликтные ситуации, выделяя их среди ситуаций, похожих на конфликт,

- умеет выявлять причины конфликтов и неблагополучие в общественном, национально-государственном и личностном развитии, проблемы социального благополучия личности и общества

- называет методы диагностики конфликта и демонстрирует их при решении ситуационных задач

**ПК-6**

- осведомлен о потребностях разных групп населения в социальных услугах, мерах социальной помощи

- умеет разрабатывать программу профилактики обстоятельств, обуславливающих потребность граждан в социальных услугах, мерах социальной помощи

– **не зачтено** – усвоено основное содержание материала, но изложено фрагментарно, не всегда последовательно; определения и понятия даны не чётко; практические навыки слабые; не даны ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

**ОК-6**

- Не знает теорию и особенности различных видов межличностного взаимодействия

- Не умеет организовывать и осуществлять межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды

- Не демонстрирует навыки организации межличностного взаимодействия различных субъектов образовательной среды

**ОПК-6**

Не фиксирует конфликтные ситуации, выделяя их среди ситуаций, похожих на конфликт  
Испытывает серьезные затруднения при выявлении причин неблагополучия в общественном, национально-государственном развитии

Не называет методы диагностики конфликта и испытывает затруднения при решении ситуационных задач

**ПК-6**

- не называет потребности разных групп населения в социальных услугах, мерах социальной помощи

**8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**а) Основная литература:**

1. Василенко А. Ю. Рабочая тетрадь «Психология конфликта» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / А.Ю. Василенко ; М, 2016. – 52 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=16202>
2. Н.В. Гришина Психология конфликта» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / А.Ю. Василенко ; СПб, 2015. – 576 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=346938>

**б) Дополнительная литература:**

1. Барабанов В. И. Маркетинговые коммуникации. Стимулирование сбыта [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. И. Барабанов, И. А. Субач ; МГТУ, каф. ЭиМ. - Магнитогорск, 2010. - 99 с. : табл. - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=327.pdf&show=dcatalogues/1/1070736/327.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Егидес А.П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие / Егидес А.П. ; М, 2013. – 320 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=241905>

**в) Методические указания:**

Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова, С.А. Бурилкина. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн.ун-та им. Носова, 2019. 46с.

**г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7	Д-1227 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно

**9 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Доска, мультимедийный проектор, экран
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.