



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИГО
Т.Е. Абрамзон

01.02.2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ

Направление подготовки (специальность)
39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль/специализация) программы
Организация и управление в социальной работе

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Социальной работы и психолого-педагогического образования
Курс	2
Семестр	3

Магнитогорск
2022 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 80)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования
26.01.2022, протокол № 7

Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
01.02.2022 г. протокол № 6

Председатель _____ Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:
доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук _____

Н.В. Мартынова

Рецензент:
зам.директора по социальным вопросам МУ "Комплексный центр социального обслуживания населения" Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области, канд. пед. наук _____ Н.Ю. Андрусяк



Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Профилактика конфликтов в трудовом коллективе» 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, конфессио-нальных и культурных различий.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Профилактика конфликтов в трудовом коллективе входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, навыки), сформированные в результате изучения дисциплин «Психология социальной работы с разными группами населения», «Теория и практика социальной работы с разными группами населения» и др.

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

- Профессиональная культура руководителя социальной службы
- Социальное партнерство
- Организационно-административная работа в социальной службе
- Современные проблемы психолого-педагогического образования
- Самообразование и проектирование профессиональной карьеры
- Деятельность психолого-педагогической комиссии
- Медико-психолого-педагогическая экспертиза

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

В результате освоения дисциплины (модуля) «Профилактика конфликтов в трудовом коллективе» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ПК-2	Способен прогнозировать и проектировать реализацию социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки
ПК-2.1	Разрабатывает инструментарий для проведения мониторинга социальной ситуации, составляет прогноз развития социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки
ПК-2.2	Проводит анализ и обобщает полученную в процессе мониторинга информацию
ПК-2.3	Готовит предложения в рамках разработки социальных программ и проектов, направленных на повышение эффективности социального обслуживания, определяя объем и качество оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц 144 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 37 акад. часов;
- аудиторная – 36 акад. часов;
- внеаудиторная – 1 акад. часов;
- самостоятельная работа – 107 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

Форма аттестации - зачет с оценкой

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Общая теория конфликта								
1.1 Конфликт как социально-психологическое явление	3			2	4	Работа с литературой, источниками	Оценка, схематизация и анализ материала	
1.2 Структурная и динамическая модели конфликта					4	Работа с литературой, источниками	Оценка, схематизация и анализ материала	
Итого по разделу				2	8			
2. Психология конфликтов								
2.1 Психология внутриличностных конфликтов в трудовом коллективе	3			2	4	Работа с литературой, источниками	Оценка, схематизация и анализ материала	
2.2 Психология микросоциальных конфликтов в трудовом коллективе					4	Работа с литературой, источниками	Оценка, схематизация и анализ материала	
Итого по разделу				2	8			
3. Методы, технологии управления и разрешения конфликтов в трудовом коллективе								
3.1 Технология управления конфликтами в трудовом коллективе	3				4	Работа с литературой, источниками	Оценка, схематизация и анализ материала	
3.2 Технология предупреждения конфликтов в трудовом коллективе					4	Работа с литературой, источниками	Оценка, схематизация и анализ материала	
3.3 Правовые технологии разрешения конфликтов в трудовом коллективе					4	Работа с литературой, источниками	Оценка, схематизация и анализ материала	
3.4 Альтернативные методы разрешения конфликтов в трудовом коллективе						Работа с литературой, источниками	Оценка, схематизация и анализ материала	
Итого по разделу					15,9			

Итого за семестр			4	28		зао	
Итого по дисциплине			4	31,9		зачет с оценкой	

5 Образовательные технологии

Технологии проектного обучения – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания. Проект предполагает совместную учебно-познавательную деятельность группы студентов, направленную на выработку концепции, установление целей и задач, формулировку ожидаемых результатов, определение принципов и методик решения поставленных задач, планирование хода работы, поиск доступных и оптимальных ресурсов, поэтапную реализацию плана работы, презентацию результатов работы, их осмысление и рефлексию.

Основные типы проектов:

Исследовательский проект – структура приближена к формату научного исследования (доказательство актуальности темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов, выводы, обозначение новых проблем).

Творческий проект, как правило, не имеет детально проработанной структуры; учебно-познавательная деятельность студентов осуществляется в рамках рамочного задания, подчиняясь логике и интересам участников проекта, жанру конечного результата (газета, фильм, праздник, издание, экскурсия и т.п.).

Информационный проект – учебно-познавательная деятельность с ярко выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации о каком-то объекте, ознакомление участников проекта с этой информацией, ее анализ и обобщение для презентации более широкой аудитории).

Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. Наряду со специализированными технологиями такого рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Формы учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

Лекция «обратной связи» – лекция–провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция-прессконференция.

Семинар-дискуссия – коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе (межгрупповой диалог, дискуссия как спор-диалог).

Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией.

Формы учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (работа в

решение ситуационных задач, презентация с использованием раздаточного материала, использование тестов и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В ходе изучения дисциплины активно используются групповые формы работы студентов (2-4 человека в группе) над проектом,

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Закаурцева, Т. А. Международные организации и урегулирование конфликтов : учебное пособие / Т. А. Закаурцева, Т. В. Каширина. - Москва : Дашков и К, 2017. - 188 с. - ISBN 978-5-394-02791-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/936132> (дата обращения: 23.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Егидес, А. П. Психология конфликта : учебное пособие / А. П. Егидес. - Москва : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - Университетская серия). - ISBN 978-5-4257-0110-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/451312> (дата обращения: 23.10.2020). – Режим доступа: по подписке

б) Дополнительная литература:

1 Захаров, Н. Л. Управление социальным развитием организации: Учебник / Н.Л. Захаров, А.Л. Кузнецов. - 2-е изд., доп. и перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 208 с. + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО: Бакалавр.). ISBN 978-5-16-005067-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/990413> (дата обращения: 24.10.2020). – Режим доступа: по подписке.

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:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp

Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

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: мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации; комплекс заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Приложение 1

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. Востребованность конфликтологического знания

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 трудовом коллективе

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, технологии управления и разрешения конфликтов

3.1. Технология управления конфликтами в трудовом коллективе

Факторы управляемости и неуправляемости конфликтов

Внутриличностные, структурные и межличностные методы управления конфликтами

Этапы управления конфликтами

3.2. Технология предупреждения конфликтов в трудовом коллективе

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

Третьейский суд

Примерный перечень вопросов по дисциплине:

1. Организация труда через социальное проектирование.
2. Роль и значение социального проектирования в современной системе государственного управления.
3. Методологические основы социального проектного и программно-целевого управления
4. Основные понятия, цели и задачи проектного и программно-целевого управления.
5. Объект, предмет, субъект проектного и программно-целевого управления.
6. Принципы и функции социального проектирования.

7. Классификация социальных проектов и программно-целевого управления.
8. Типология проектов.
9. Общие научные подходы к проектированию. Объектно-ориентированный подход.
10. Проблемно-ориентированный подход.
11. Субъектно-ориентированный (тезаурусный) подход.
12. Общая характеристика методов проектного и программно-целевого программирования управления.
13. Типы мозгового штурма и возможности их применения на различных стадиях проектирования.
14. Метод проектно-социальной проблематизации и целеполагания («дерево» проблем и целей).
15. Методика разработки проекта.
16. Правовое, кадровое, ресурсное, финансовое обеспечение социального проекта.
17. Этапы процесса проектирования.
18. Концепция и паспорт проекта.
19. Основы гражданского законодательства.
20. Основы трудового законодательства.
21. Основы управления персоналом.
22. Основы нормирования труда.
23. Оценка и мотивации персонала.
24. Организация оплаты труда.
25. Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица).
26. Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ.
27. Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ.

Примерный перечень практических заданий

1. Смоделируйте нестандартную ситуацию в профессиональной деятельности в трудовом коллективе.
2. Определите пути решения ситуации. Выстроить коммуникацию в конфликтной ситуации.
3. Определите последствия нестандартной ситуации для каждого ее участника.
4. Подберите ряд упражнений для выстраивания коммуникации.
5. Подберите ряд упражнений для выхода из конфликтных ситуаций.
6. Подберите ряд упражнений для выхода из агрессивного состояния.
7. Подберите ряд упражнений для выстраивания невербального общения.

Определить ряд проблем и определиться с темой проекта, в котором будут учтены система показателей деятельности организации и работников, определена работа персонала (функциональность), ресурсное обеспечение в организации (финансовые, технические и кадровые ресурсы), оценены риски.

Приложение 2

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ПК-2: Способен прогнозировать и проектировать реализацию социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки		
ПК-2.1:	Разрабатывает инструментарий для	1. История конфликтологии. 2. Структурная модель конфликта.

	<p>проведения мониторинга социальной ситуации, составляет прогноз развития социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Методы исследования и диагностики конфликтов (психодиагностика, ситуационный метод, математическое моделирование). 4. Динамическая модель конфликта. 5. Внутриличные конфликты. 6. Поведение в конфликтной ситуации. Модель двойной заинтересованности К.Томаса 7. Технологии эффективного общения в конфликте. 8. Противодействие манипуляции в конфликте. 9. Особенности возникновения семейных конфликтов и методы их изучения. 10. Детско-родительские конфликты. 11. Особенности возникновения супружеских конфликтов и методы их изучения 12. Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица). 13. Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ. 14. Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ. 15. Основы трудового законодательства. 16. Основы управления персоналом. 17. Основы нормирования труда. 18. Оценка и мотивации персонала. 19. Организация оплаты труда. 20. Трудовые конфликты как следствие социально-экономической ситуации (забастовки, акции протеста, безработица). 21. Определение и порядок регулирования индивидуальных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ. 22. Определение и порядок регулирования коллективных трудовых споров на основе трудового кодекса РФ
--	---	--

ПК-2.2:	Проводит анализ и обобщает полученную в процессе мониторинга информацию	<p>Смоделируйте нестандартную ситуацию в профессиональной деятельности в трудовом коллективе.</p> <p>Определите пути решения ситуации.</p> <p>Выстроить коммуникацию в конфликтной ситуации.</p> <p>Определите последствия нестандартной ситуации для каждого ее участника.</p> <p>Подберите ряд упражнений для выстраивания коммуникации.</p> <p>Подберите ряд упражнений для выхода из конфликтных ситуаций.</p> <p>Подберите ряд упражнений для выхода из агрессивного состояния.</p> <p>Подберите ряд упражнений для выстраивания невербального общения.</p> <p>Определите ряд проблем и определитесь с темой проекта, в котором будут учтены система показателей деятельности организации и работников, определена работа персонала (функциональность), ресурсное обеспечение в организации (финансовые, технические и кадровые ресурсы), оценены риски.</p> <p>Составить перечень методик, диагностирующих нарушения внутрисемейных отношений, причины нарушений в обучении и поведении детей:</p> <ul style="list-style-type: none"> – название методики; – цель методики; – количество вопросов и шкал; – описание шкал.
ПК-2.3:	Готовит предложения в рамках разработки социальных программ и проектов, направленных на повышение эффективности социального обслуживания, определяя объем и качество оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработайте памятку для разрешения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе. 2. Смоделируйте на практическом занятии нестандартную ситуацию в профессиональной деятельности (соберите участников, раздайте роли...). 3. Сделайте анализ по итогам проработки ситуации. 4. Разработайте тренинг для развития коммуникативных способностей. 5. Разработайте тренинг для работы с агрессивным состоянием. 6. Разработайте тренинг для сплочения коллектива в условиях образовательного процесса.

--	--	--

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация по данной дисциплине включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме зачета с оценкой.

Зачет с оценкой по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам, каждый из которых включает 2 теоретических вопроса и одно практическое задание.

В процессе подготовки к зачету с оценкой следует опираться на рекомендованную для этих целей научную и учебную литературу: основную и дополнительную, для этого можно воспользоваться информационными ресурсами в библиотеке ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова».

Для систематизации знаний большое значение имеет выполнение студентами заданий для самостоятельной работы, посещение студентами лекций, практических занятий, а также консультаций, которые проводятся по расписанию.

Показатели и критерии оценивания экзамена:

– на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

– на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.