Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Грызлова Алена Фёдоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.09.2022 17:45:55
Уникальный программный ключ:
def4c1aae4956ccb60c796114b0245db1bc83492776b2fb6b418be863d2dae15

Автономная некоммерческая организация высшего образования
Национальный открытый институт г. Санкт-Петербург

Кафедра
психологии и социальной работы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины
«Конфликтология в социальной работе»

Направление подготовки 39.03.00 «Социальная работа»
Профиль подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения»

Квалификация: бакалавр
Форма обучения: очная, очно-заочная

Санкт-Петербург
2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология в социальной работе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (утвержден приказом № 76 Минобрнауки России от 05.02 2018) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» на основании учебного плана направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» и профиля подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы

Протокол № 5/21 от 11.05.2021 г.

Зав. кафедрой _____ Виноградова М. А.

Рабочую программу подготовил: Демьянович О.В.

Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины....4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО 4
3. Требования к результатам освоения дисциплины....5
4. Структура и содержание дисциплины....6
5. Образовательные технологии....9
6. Самостоятельная работа студентов 9
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10
7.1. Список основной и дополнительной литературы 10
7.2. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы....10
7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры 11
7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки 11
7.5. Вопросы для подготовки к экзамену 12
8. Методические рекомендации по изучению дисциплины....14
8.1. Методические рекомендации для студента 14
8.2. Методические рекомендации для преподавателя 16
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины 18
10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов....18
11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины 21
12. Лист регистрации изменений 22
13. Лист ознакомления....23
Аннотация 24

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины

Сформировать у студентов целостное представление о природе конфликта как объективного явления общественной жизни, знания об общих закономерностях протекания любого вида конфликтов и ознакомить студентов с существующими в мире научными подходами к решению проблем, связанных с урегулированием конфликтных и кризисных ситуаций; способствовать процессу профессионального самоопределения будущих социальных работников и личностной рефлексии студентов.

Задачи дисциплины

Образовательные задачи дисциплины:

1) Сформировать представления об объекте и предмете, основных категориях конфликтологии; показать связь с другими дисциплинами, изучающими социальные отношения;

2) Познакомить студентов с функциями и особенностями конфликтов в социальной сфере;

3) Развить теоретические способности студентов, научить критически оценивать различные теоретические школы, занимающиеся анализом и урегулированием конфликтов

4) Научить формам и методам диагностики конфликта, способам предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур;

5) Формировать навыки профессионального поведения в конфликтных ситуациях, оптимизации делового и психологически комфортного взаимодействия с клиентом.

Профессиональная задача дисциплины:

– подготовка студентов к выполнению следующих ТФ в соответствии с ПС:

ПС	ОТФ	ТФ
03.001 Деятельность по планированию, организации, контролю и предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	A Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	A/01.6 Выявление обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина.
	B Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания	B/01.6 Координация деятельности сотрудников подразделения по выполнению поставленных задач.
		B/01.6 Организация мероприятий по профилактике профессионального выгорания.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» (Б1.О.19) входит в число обязательных дисциплин обязательной части ОПОП ВО блока 1 «Обязательная часть» учебного плана согласно ФГОС ВО для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

«Конфликтология в социальной работе» имеет не только профессионально-практический, но также и междисциплинарный, обобщающий и систематизирующий характер. Данная дисциплина базируется на знаниях, умениях, навыках и компетенциях, сформированных у студентов в ходе освоения ряда дисциплин: «История» (Б1.О.01); «Философия» (Б1.О.02); «Социология» (Б.1. О.5); «Психология» (Б1.О.4);

«Культурология» (Б1.О.26); «Теория социальной работы» (Б1.О.14); «Современные теории социального благополучия» (Б1.О.17); и др.

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе», необходимая для формирования целостного представления об особенностях бесконфликтной профессиональной деятельности, является основополагающей для изучения дисциплин вариативной части:

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО.

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» направлен на формирование следующих компетенций:

УК

Код ОПК	УК	Индикаторы достижения УК
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников. ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого. ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
УК-5	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ИУК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения. ИУК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач

Ожидаемые результаты**:**

в результате изучения дисциплины бакалавры приобретут

Знания:

- Основы психологии в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции (З-1);
- Методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан, снижающих их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности (З-2);
- Основы конфликтологии и медиации (З-3);
- Психологические и социологические методы исследования (З-4).

Умения:

- Организовывать обследование условий жизнедеятельности гражданина по месту жительства (фактического пребывания), определять причины, способные привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья (У-1);
- Регулировать конфликты, применять навыки медиации в социальной сфере (У-2);
- Определять стимулирующие факторы профессиональной деятельности, разрабатывать и реализовывать систему стимулирования эффективной профессиональной деятельности (У-3).

Навыки:

- Предотвращения стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности (Н-1).

4. Структура и содержание дисциплины

Структура преподавания дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Конфликтология в социальной работе» для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» составляет 3 з.е. или 108 часов общей учебной нагрузки (табл. 1).

Таблица 1.

Структура дисциплины (для очной/ заочной формы обучения)

Общая структура	
Общая трудоемкость	108/108
Контактной работы (всего)	60/10
Лекции	20/4
Практические занятия	40/6
Самостоятельная работа	12/88
Текущая аттестация	Доклад, работа с таблицами, реферат, презентации, тестирование
Промежуточная аттестация	Экзамен

Тематическая структура

№	**Раздел/тема дисциплины**	**Семестр (курс)**	**Всего часов**	**Виды учебной нагрузки (в часах)**			**Форма контроля**
				Лекции	**Практические занятия**	**Самостоятельная работа**	
1	Конфликтология как область научного знания: междисциплинарнарный подход	5(3)/4(2)	7/12	2/-	4/-	1/12	Библиография статей, словарь
2	Виды конфликтов и особенности их протекания	1(1)/1(1)	7/13	2/1	4/-	1/12	Конспект
3	Конфликтология в социальной работе	1(1)/1(1)	10/14	2/-	6/1	2/13	Реферат
4	Психологический анализ конфликта в социальной работе	1(1)/1(1)	10/14	2/-	6/1	2/13	Доклад
5	Взаимосвязь конфликтов и стрессов в системе социальной работы	1(1)/1(1)	12/15	4/1	6/1	2/13	Доклад
6	Прогнозирование и профилактика	1(1)/1(1)	14/16	4/1	8/2	2/13	Таблица

	конфликтов						
7	Технология предупреждения конфликтов, совокупности методов, приемов и способов.	1(1)/1(1)	12/15	4/1	6/1	2/13	План
8	Промежуточная аттестация	1(1)/1(1)	36/9	–	–	–	Экзамен
9	Итого		108/108	20/4	40/6	12/89	36/9

Содержание дисциплины

Содержание разделов/тем дисциплины «Конфликтология в социальной работе» представлено в табл. 2.

Таблица 2.

Содержание разделов/тем дисциплины

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
1	Конфликтология как область научного знания: междисциплинарный подход	Конфликтология как область научного знания. Предмет конфликтологии, ее задачи и связь с другими науками (философией, историей, социологией, психологией, педагогикой, правоведением и т.д.). Предпосылки формирования конфликтологических идей. Общая характеристика зарубежной конфликтологии (идеи К. Маркса, Г. Зиммеля, Т. Парсонса, Р. Дарендорфа, Л. Козера). Конфликт как тип трудных ситуаций. Общие признаки трудной ситуации. Трудные ситуации деятельности, взаимодействия, внутри личностного плана. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Основные классификации конфликтов. Причины возникновения конфликтов (объективные, организационно-управленческие, социально-психологические и личностные). Структура конфликта: стороны (субъекты) конфликта, предмет и объект конфликта, окружающая среда. Особенности восприятия человеком ситуации. Динамика протекания конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Основные конфликтогенные сферы коллективной деятельности: рассогласованность взаимоотношений, отсутствие целевого и ценностного единства.	З-1 З-3 У-2 Н-1 УК-3 УК-5
2	Виды конфликтов и особенности их протекания	Социально-политические, социально-экономические, межэтнические, межгосударственные конфликты. Конфликты в организации (конфликты между руководителем и подчиненными, межгрупповые и инновационные конфликты). Межгрупповой конфликт как столкновение противоположно направленных групповых целей, интересов, ценностей. Взаимосвязь конфликтов, возникающих в группе. Причины межгрупповых конфликтов в профессиональных коллективах: несовершенство организационной структуры; стремление к доминированию; распределение ресурсов; структурная перестройка, взаимная зависимость по выполняемым задачам, нарушения правовых норм различия во взглядах на трудовую дисциплину; формы и методы стимулирования; и т.д. Концепции управляемости конфликтом. Проблема управления конфликтом в исследованиях Р.Дарендорфа, К.Левина, Дж.Морено, М.Дойча.	З-1 З-3 У-2 Н-1 УК-3 УК-5
3	Конфликтология в социальной работе	Социальная работа в контексте общественного конфликта. Зависимость качества социальной работы от политического режима и социального устройства государства. Специфика конфликтологии в социальной работе. Конфликтующие стороны в системе социальной работы. Сотрудники социальных служб и	З-1 З-2 З-3 З-4 У-2 У-3 Н-1 УК-3

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
		персонал, занятый в системе социальной работы. Различные социальные группы, являющиеся объектом социальной работы и субъектом конфликтного взаимодействия. Социальная группа пенсионеров. Социальная группа малообеспеченных граждан. Социальная группа безработных. Социальная группа инвалидов. Люди без определенного места жительства. Воспитанники детских домов интернатов. Специфическая социальная группа зависимых от алкоголя, наркомании, токсикомании, азартных игр и т.д.	
4	Психологический анализ конфликта в социальной работе	Понятие внутриличностного конфликта. Основные разновидности внутриличностного конфликта. Концепции, объединяющие природу внутриличностного конфликта. Отличие внутриличностного конфликта, как особой формы психоэмоционального состояния личности, конструктивного и деструктивного характера. Способы и технологии разрешения внутриличностных конфликтов. Межличностные конфликты как одна из разновидностей конфликтов. Общие черты межличностных конфликтов. Отличительные особенности межличностных конфликтов. Взаимосвязь межличностных конфликтов с межгрупповыми и внутриличностными. Основные переменные межличностного конфликта Л. Козера. Классификация межличностных конфликтов. Способы разрешения межличностных конфликтов.	З-1 З-2 З-3 З-4 У-1 У-2 Н-1 УК-3
5	Взаимосвязь конфликтов и стрессов в системе социальной работы	Общая концепция стресса разработанная Селье. Стресс как неспецефический ответ организма на возникшие трудности. Физиологическая и биохимическая природа стресса. Схематика физиологи стресса. Биохимические сдвиги при стрессе. Тесная взаимосвязь стресса и конфликта. Стадии стресса выделенные Г. Салье. Современная концепция трех стадии стресса и его развития. Стадия возрастания напряжения, или мобилизации. Стадия внутреннего стресса, или дезадаптация. Стадия истощения, или дезорганизация. Основные виды стрессов. Понятие «дистрес» предложенное Г. Салье. Воздействие стресса на формы протекания конфликта. Факторы, вызывающие стрессы в учреждениях социальной работы. Организационные факторы. Внеорганизационные факторы. Личностные факторы. Организационно-личностные факторы. Управление стрессом как способ адаптации личности к стрессовой ситуации. Динамика развития внутреннего напряжения человека в состоянии стресса. Уровни управления стрессом. Уровень организации. Уровень отдельной личности.	З-1 З-2 З-3 З-4 У-1 У-2 Н-1 УК-3
6	Прогнозирование и профилактика конфликтов	Управление конфликтом как центральная проблема конфликтологии. Виды управляющего воздействия на конфликт. Прогнозирование, профилактика и предупреждение конфликта. Классификация прогнозирования М.С. Вершинина. Уровень прогнозирования конфликта А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова. Понятие «профилактика конфликта» и «предупреждение конфликта». Система профилактических мер, способствующая минимизации деструктивного влияния конфликтов. Объективные условия профилактики конфликтов. Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.	З-1 З-3 У-2 У-3 Н-1 УК-3 УК-5
7	Технология предупреждения конфликтов, совокупности методов, приемов и способов.	Формы деятельности по предупреждению конфликтов. Частичное и полное преодоление конфликтов. Определение технологии предупреждения конфликта. Общественный и психологический уровни деятельности по предупреждению конфликтов. Институциализация отношений и принятие нормативных механизмов как	З-1 З-3 У-2 Н-1 УК-3 УК-5

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
		форма предотвращения конфликтов. Технологический уровень предотвращения конфликтов. Социально-психологические методы (психотерапия, психологическое консультирование, социально-психологический тренинг) в качестве функций разрешения и предупреждения конфликтов.	

5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО удельный вид занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностями контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин; в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 % аудиторных занятий. Используемые в процессе изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» образовательные технологии представлены в табл. 3.

Таблица 3.

Образовательные технологии

№	Раздел/тема дисциплины	Образовательные технологии
1	Конфликтология как область научного знания: междисциплинарнарный подход	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
2	Виды конфликтов и особенности их протекания	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
3	Конфликтология в социальной работе	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
4	Психологический анализ конфликта в социальной работе	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
5	Взаимосвязь конфликтов и стрессов в системе социальной работы	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
6	Прогнозирование и профилактика конфликтов	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
7	Технология предупреждения конфликтов, совокупности методов, приемов и способов.	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии

6. Самостоятельная работа студентов

Сведения по организации самостоятельной работы студентов в процессе изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» представлены в табл. 4.

Таблица 4.

Характеристика самостоятельной работы студентов

№	Раздел/тема дисциплины	Виды самостоятельной работы	Часы	Компетенции
1	Конфликтология как область научного знания: междисциплинарнарный подход	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление библиографии статей, словаря	1/12	УК-3 УК-5
2	Виды конфликтов и особенности их протекания	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, составление конспекта.	1/12	УК-3 УК-5
3	Конфликтология в социальной работе	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, составление реферата.	2/13	УК-3
4	Психологический анализ конфликта в социальной работе	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материал, подготовка доклада	2/13	УК-3
5	Взаимосвязь конфликтов и стрессов в системе социальной работы	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, составление доклада	2/13	УК-3
6	Прогнозирование и профилактика конфликтов	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, составление таблицы	2/13	УК-3 УК-5
7	Технология предупреждения конфликтов, совокупности методов, приемов и способов.	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, составление плана-разработки.	2/13	УК-3 УК-5

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Список основной и дополнительной литературы

Основная литература

1. Замедлина, Е. А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 141 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI: https://doi. org/10/12737/19528. - ISBN 978-5-369-01082-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com

2. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005724-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com

3. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. — 2-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 282 с. - ISBN 978-5-394-03557-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com

Дополнительная литература

1. Гуриева, С. Д. Психология этнического конфликта : монография / С. Д. Гуриева. - 2-е изд. - Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2021. - 406 с. - ISBN 978-5-288-06094-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com

2. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г. И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0859-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com

7.2. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Лицензионные электронные ресурсы (ЭБС)

1. http://www.iprbookshop.ru

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

2. http://www.znanium.com

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

3. http://www.biblioclub.ru

«Университетская библиотека онлайн». Интернет-библиотека, фонды которой содержат учебники и учебные пособия, периодику, справочники, словари, энциклопедии и другие издания на русском и иностранных языках. Полнотекстовый поиск, работа с каталогом, безлимитный постраничный просмотр изданий, копирование или распечатка текста (постранично), изменение параметров текстовой страницы, создание закладок и комментариев.

7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры

- Конспект лекций
- Глоссарий.
- ФОС для промежуточной и итоговой аттестации по дисциплине.
- Методические материалы и разработки.
- ЭОР (https://moodle.noironline.ru/course/ view.php?id=1632).

7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки

Вопросы для самостоятельной подготовки по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» представлены в табл. 5.

Таблица 5.

Вопросы для самостоятельной подготовки

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
1	Конфликтология как область научного знания: междисциплинарнарный подход	1. Как объясняются межличностные конфликты в психоаналитических подходах? 2. Какое значение имеет для понимания межличностного конфликта представление психоаналитиков о том, что люди неосознанно стремятся привести текущие отношения в соответствие с существующими внутри образцом? 3. Как формулируется основное положение представителей ситуационного подхода о межличностном конфликте? 4. Какая связь существует между интраперсональным и интерперсональным конфликтами? 5. Что такое внутриличностный конфликт? 6. Какие виды внутриличностных конфликты вам известны?

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
2	Виды конфликтов и особенности их протекания	1. Какую роль в конфликте играет его образ у участников конфликта? 2. В силу каких механизмов социальной перцепции создается искаженное отражение конфликта в сознании участников? 3. Какую роль в конфликте играет социальный контекст (микро- и макросреда)? 4. Перечислите формы завершения конфликта. 5. В чем разница между разрешением и завершением конфликта? 6. Перечислите признаки эскалации конфликта. 7. Какие виды эскалации вы знаете?
3	Конфликтология в социальной работе	1. В чем разница между объектом и предметом конфликта? 2. Назовите основные стадии развития конфликта. 3. Что такое латентный конфликт? 4. Сформулируйте определение инцидента. 3. Что такое интроекция и ретрофлексия? 4. Какие негативные последствия внутриличностных конфликтов вы знаете? 5. Какие существуют позитивные последствия внутриличностного конфликта? 6. Что такое ролевой конфликт?
4	Психологический анализ конфликта в социальной работе	1.Какое понятие стресса дал Г. Селье? 2. Какие стадии стресса выделяет Селье? 3. Назовите возможные причины психологического стресса социальных работников. 4. Назовите и дайте характеристику методов оптимизации психических состояний. 5. Какие методы оптимизации психического состояния Вы используете в своей жизни?
5	Взаимосвязь конфликтов и стрессов в системе социальной работы	1. Какие виды деятельности включает в себя управление конфликтом? 2. Какое поведение является проактивным, а какое реактивным? 3. Что лежит в основе предупреждения внутриличностного конфликта? 4.Что значит стимулирование конфликта и в каких ситуациях его используют? 6. Каковы пути подлинного разрешения конфликта?
6	Прогнозирование и профилактика конфликтов	1.Что такое цена конфликта и что такое цена выхода из конфликта? 2. В чём сущность и функции социального партнёрства? 3. Какие методы используются для разрешения внутриличностного конфликта? 4. Какая польза возможна от внутриличностного конфликта? 5. Какие стратегии поведения личности в конфликте выделяет Томас? Проведите сравнительный анализ стратегий.
7	Технология предупреждения конфликтов, совокупности методов, приемов и способов.	1.Что такое цена конфликта и что такое цена выхода из конфликта? 2. В чём сущность и функции социального партнёрства? 3. Какие методы используются для разрешения внутриличностного конфликта? 4. Какая польза возможна от внутриличностного конфликта? 5. Какие стратегии поведения личности в конфликте выделяет Томас? Проведите сравнительный анализ стратегий.

7.5. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Конфликтология как область научного знания: междисциплинарный подход.
2. История становления и развития конфликтологических идей.
3. Основные методологические подходы исследования конфликтов.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Конфликт как категория научного познания и обыденного сознания.
6. Конфликт. Структурные элементы конфликта.

7. Особенности протекания, разрешения и предупреждения конфликтов в деятельности социальных работников.
8. Специфика конфликтологии в системе социальной работы.
9. Общая характеристика методов изучения конфликтов.
10. Источники, причины возникновения и цели социальных конфликтов.
11. Основные функции конфликтов в социальной работе.
12. Классификация конфликтов.
13. Общие и частные причины развития конфликтов в социальной сфере.
14. Стадии развития конфликта.
15. Стратегии поведения личности в конфликте.
16. Конфликт и манипуляция.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Внутриличностный конфликт, его особенности.
19. Типология внутриличностных конфликтов.
20. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
21. Условия и причины возникновения внутриличностных конфликтов.
22. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
23. Общая характеристика межличностного конфликта.
24. Вертикальные и горизонтальные конфликты в профессиональной деятельности социального работника.
25. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчиненными.
26. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
27. Виды и функции переговоров.
28. Модели поведения в переговорном процессе.
29. Регуляция психологической атмосферы в переговорном процессе.
30. Требования к участнику переговоров.
31. Прием и передача информации в переговорном процессе.
32. Переговоры в экстремальных ситуациях.
33. Юридические способы разрешения конфликтов.
34. Формы завершения конфликта.
35. Условия и этапы завершения конфликта.
36. Толерантность в конфликтной ситуации.
37. Понятие управления конфликтом.
38. Содержание управления конфликтом и его динамика.
39. Основные направления предупреждения конфликтов.
40. Прогнозирование конфликтов в социальной работе.
41. Понятие стресса и его виды.
42. Влияние стресса на конфликтное взаимодействие и управление стрессом.
43. Методы диагностики конфликтов.
44. Конфликтный медиоторинг.
45. Основные понятия и принципы управления конфликтами.
46. Административные и структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
47. Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов.
48. Сущность и функции социального партнерства.
49. Использования руководителем различных стилей управления конфликтами.
50. Руководитель как субъект и посредник в конфликте.

8. Методические рекомендации по изучению дисциплины

8.1. Методические рекомендации для студента

Организация самостоятельной работы студента

Самостоятельная работа студента (СРС) призвана закрепить и углубить полученные знания и навыки, подготовить его к аттестации по дисциплине «Конфликтология в социальной работе», а также сформировать знания, умения и навыки в соответствии с компетенциями изучаемой дисциплины.

Следует понимать, что СРС является одной из форм индивидуальной работы и формирует компетенции не только в сфере специальных знаний и умений, но также личностные и организационные качества будущего специалиста.

В зависимости от того, что предусмотрено РПД, могут иметь место следующие виды СРС:

- внеаудиторные контакты с преподавателем, в том числе вебинары и онлайн консультации;
- выполнение в домашних условиях письменных работ: курсовых, контрольных и/или реферативных;
- онлайн тестирование и интерактивное взаимодействие с ЭОР дисциплины и ППС в «Moodle».

Виды заданий для СРС, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику направления подготовки, рабочую программу изучаемой дисциплины, а также личностные качества студента. Основными видами заданий для СРС являются: письменная контрольная работа, реферат на заданную тему, курсовая работа, доклад на семинаре или конференции, компьютерная презентация к докладу, подбор упражнений, практических заданий, выпускная квалификационная работа.

В зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов, те или иные задания СРС могут осуществляться как индивидуально, так и группами студентов.

Для контроля и оценки результатов СРС могут использоваться семинарские занятия, тестирование, проверка контрольных письменных работ и/или рефератов, а также защита курсовых работ (в зависимости от того, что предусмотрено рабочей программой дисциплины) в аудиторном режиме, в онлайн режиме, а также в интерактивном режиме в среде «Moodle». Вне зависимости от формата критериями результатов самостоятельной внеаудиторной работы студента являются:

- уровень освоения студентами учебного материала;
- умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированность требуемых знаний, умений и навыков
- обоснованность четкость изложения материла и надлежащее его оформление.

В процессе контроля результатов СРС необходимо стимулировать активную познавательную деятельность и интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, поощрять самостоятельность суждений, учить делать выводы для практической деятельности. Следует направлять внимание студентов на развитие навыков самостоятельной исследовательской работы, в первую очередь поиска и подбора необходимых теоретических положений, позволяющих адекватно решать практические задачи.

При текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации рекомендуется в качестве оценочных средств использовать тестовые задания, реализованные в интерактивной среде «Moodle», в том числе в режиме удаленного тестирования.

По мере изучения дисциплины следует постоянно накапливать в электронном виде персональные комплекты заданий и решений, формировать собственное портфолио, которое в дальнейшем может быть использовано при выполнении и защите ВКР.

Подготовка к лекциям и их проработка в ходе СРС

Из расписания занятий следует уяснить тематику и сроки проведения занятий по дисциплине «Конфликтология в социальной работе», а также список литературы, рекомендованной по данной дисциплине.

Прочитать материал лекции, изложенный в основной литературе, и уяснить общий характер материала, его наиболее сложные фрагменты.

В конспекте лекции отражать основное научное, теоретическое и практическое содержание дисциплины, концентрировать внимание на наиболее проблемных вопросах. Лекции, предшествующие и обеспечивающие практические занятия по соответствующим темам, должны отрабатываться наиболее тщательно и своевременно.

Необходимо активно работать в ходе лекции, развивая познавательную деятельность и формируя творческое мышление. В процессе приобретения знаний использовать противопоставления, сравнения, обобщения. В конце каждой лекции необходимо усвоить рекомендации по организации самостоятельной работы.

При обучении по очно-заочной форме необходимо учитывать, что вопросы преподавателем излагаются кратко и оставлять больше места для пополнения конспекта при самостоятельной работе.

Сопровождаемые компьютерными презентациями лекции с использованием мультимедиа проектора желательно переписать в собственную информационную базу и использовать в процессе самостоятельной работы.

Для успешного усвоения материала в процессе самостоятельной работы необходимо использовать соответствующие ссылки на ресурсы сети «Интернет».

Особенности заочной формы обучения

Студенты, обучающиеся по заочной форме, в большинстве своем работают в организациях, где трудится социальный работник. Поэтому при проведении как лекционных, так и семинарских занятий следует опираться на ранее полученные знания, умения и навыки, а также практический опыт, приобретенный в ходе работы. По сути, речь идет о развитии основополагающих компетенций, определенных ФГОС ВО.

Ограниченный объем аудиторных занятий следует максимально компенсировать в рамках самостоятельной работы. Концентрированный материал, даваемый на лекциях, в процессе выполнения заданий самостоятельной работы необходимо подкреплять работой с основной и справочной литературой.

Ввиду ограниченности во времени и особенностей производственной деятельности студентов, работающих по специальности, проверка усвоения материала и текущая аттестация осуществляются в режиме онлайн и/или в интерактивной среде «Moodle».

Прохождение практик, выполнение курсовых, контрольных работ, написание рефератов (в зависимости, от того что предусмотрено РПД), а также подготовку к семинарским занятиям целесообразно совмещать с процессом трудовой деятельности студента на базе учреждения. Для этого должно быть письменное подтверждение руководителя организации о согласии и возможности подобного совмещения. Учитывая реальную должность студента в учреждении, подобное совмещение повышает эффективность самостоятельной работы в части освоения вариативной части дисциплины, максимального приближая достигнутые результаты к потребностям учреждения.

Организация работы с учебной и научной литературой в рамках СРС

Ознакомиться со структурой рекомендуемого учебника, учебного пособия или научного издания, составить общее представление о его содержании. Ознакомиться с содержанием и введением, определить, каким разделам и/или темам для своей будущей профессиональной деятельности необходимо уделить большее внимание.

Проработать нужные разделы, постараться понять изложенный в них материал на концептуальном уровне. Поработать с приложениями: предметным и именным указателями, указателем иностранных слов, толковым словарем. Познакомиться с содержанием врезок, в которых содержатся информация к размышлению, дополнительное чтение, фрагменты из истории становления и развития дисциплины.

Поработать с ресурсами сети «Интернет», начав с адресов, указанных в пособии и информационно-справочном разделе курса, а затем запросив информацию с других сайтов.

В назначенное время принять участие в вебинаре по соответствующей теме либо ознакомиться с ним в интерактивной среде «Moodle». Выполнить соответствующие контрольные и /или тестовые задания в интерактивной среде «Moodle», в зависимости от того, какой контроль предусмотрен РПД, проверить правильность выполнения в режиме онлайн или отправить на проверку преподавателю.

По мере продвижения вперед не забывать регулярно «оглядываться назад», повторяя содержание изученного материала и расширяя понимание содержания дисциплины с использованием сети «Интернет».

8.2. Методические рекомендации для преподавателя

Обеспечение компетентностного подхода в преподавании дисциплины

При организации учебного процесса необходимо обеспечивать интеграцию теории и практики. Это означает формирование знаний, умений и навыков, используя различные стили обучения. Студенты должны научиться осознавать, как они чему-то научились и как можно интенсифицировать собственное обучение.

Принципы методики обучения:

- весь учебный процесс должен быть ориентирован на достижение задач, выраженных в форме компетенций, освоение которых является результатом обучения;
- формирование так называемой «области доверия» между студентами и преподавателем;
- студенты должны сознательно взять на себя ответственность за собственное обучение, что достигается созданием такой среды обучения, которая формирует эту ответственность. Для этого студенты должны иметь возможность активно взаимодействовать с преподавателем непосредственно на контактных занятиях во время учебных сессий, в онлайн режиме, а также в интерактивном режиме среды «Moodle»;
- студенту должна быть предоставлена траектория изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе», которая предусматривает развитие навыков самостоятельного поиска, обработки и использования информации. Необходимо отказаться от практики «трансляции знаний»;
- студенты должны иметь возможность практиковаться в освоенных компетенциях, используя реальные приборы и инструменты в процессе прохождения практик и написания курсовых работ, а также виртуальные компьютерные тренажеры и/или симуляторы;
- студентам должна быть предоставлена возможность развивать компетенцию, которая получила название «учиться тому, как нужно учиться», иными словами, нести ответственность за собственное обучение и его результаты;
- индивидуализация учебного процесса: предоставление каждому обучающемуся возможность осваивать компетенции в индивидуальном темпе.

Планируя организацию учебного процесса и методы, следует всегда помнить, что студенты запоминают 20 % услышанного, 40 % увиденного, 60 % увиденного и услышанного, 80% увиденного, услышанного и сделанного нами самими.

План изучения дисциплины

Текущая работа преподавателя складывается из следующих основных этапов: подготовка материалов, проведение аудиторных занятий, проведение вебинаров в онлайн режиме, работа в интерактивном режиме в среде «Moodle».

Подготовка материалов предполагает:

- периодическое обновление авторских материалов, электронных курсов методических рекомендаций и сопутствующих им комплектов презентаций, чтобы обеспечить актуальность информации и ее соответствие требованиям ФГОС ВО, ОПОП ВО, РУП и РПД, а также формам и техническим средствам, используемым для организации учебного процесса по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»;
- подготовку учебных материалов для проведения практических занятий, вебинаров, текущей аттестации, а также учебных материалов для прохождения студентами практик и выполнения ими курсовых, контрольных и/или реферативных работ, предусмотренных РПД;
- подготовку учебных и методических материалов для проведения семинарских занятий, выполнения письменных контрольных работ, написания рефератов, прохождения студентами компьютерного тестирования и практик, в зависимости от того, что предусмотрено РПД;
- подготовку и размещение учебных материалов в ЭОР в интерактивной среде «Moodle».

Изложение преподавателем лекционного материала в аудиторном режиме и в онлайн режиме вебинара должно сопровождаться комплектом презентаций, используя необходимое материально-техническое оснащение, предусмотренное для дисциплины «Психология».

Поскольку при заочной форме обучения основной акцент делается на самостоятельном изучении дисциплины, особое внимание преподавателю необходимо уделить организации и планированию СРС, используя ИОС Института, ЭБС и ЭОР.

Мощной технологией, позволяющей хранить и передавать основной объём изучаемого материала, являются электронные учебники и справочники, доступ к которым обеспечивается студентам при работе с ЭБС. Индивидуальная работа студента с ними обеспечивает глубокое усвоение и понимание материала. Дополнение возможностей ЭБС ЭОР интерактивной среды «Moodle» обеспечивает индивидуальную траекторию освоения студентами дисциплины в рамках РПД.

Практические (семинарские) занятия

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» является базой для формирования знаний о человеке, направлена на формирования у студентов осмысленного восприятия возникновения всего, что нас окружает.

Практические задания, предлагаемые в рамках данной дисциплины, предназначены для получения студентами эмпирического подтверждения полученной теоретической информации, а также для формирования у них умения выделять и учитывать психологическую составляющую философского вопроса.

Студенту необходимо уметь выделять основные категории бытия человека и общества, свободно владеть понятийным аппаратом и основными терминами антропологии.

При изучении дисциплины студенту следует устанавливать межпредметные связи со смежными учебными дисциплинами, сопоставляя приобретаемые знания о человеке с содержанием теоретических курсов социологии, философии, естествознания, этики.

В процессе изучения учебного материала должно быть сформировано умение видеть комплекс социальных связей и отношений человека. Фундаментальные характеристики и феномены человеческого бытия необходимо использовать как основы понимания морали, этики, политики и права в практической деятельности социальных работников.

Письменные контрольные работы и рефераты, курсовые работы

Выполнение домашних письменных контрольных работ и/или рефератов, в зависимости от того, что предусмотрено РПД, является составной частью СРС студентов в процессе освоения учебной дисциплины «Конфликтология в социальной работе».

Написание письменных работ осуществляется в часы вариативной части СРС, реферат составляет часть портфолио студента. Реферат выполняется в процессе освоения дисциплины и планируется к использованию при написании ВКР. В данном случае реализуется комплексный междисциплинарный подход к обучению, тесно увязывая содержание реферата с ГИА и практической производственной деятельностью студента. Работа над рефератом предполагает использование знаний, полученных в ходе изучения данной дисциплины и смежных с ней дисциплин, изучение основной и дополнительной литературы, использование ресурсов сети «Интернет», а также знаний, полученных в ходе прохождения практик и профессиональной деятельности.

Написание студентами рефератов регламентируется методическими указаниями, которые содержат:

- тематику рефератов по данной дисциплине;
- технические и содержательные требования к рефератам;
- требования к оформлению рефератов;
- списки рекомендуемой литературы и ресурсов сети «Интернет».

В зависимости, от того что предусмотрено РПД, домашняя письменная контрольная работа может быть сформирована как реферативная или как расчетная. Расчетная работа предполагает отдельное учебно-методическое пособие (задачник) для студентов, обучающихся по данному направлению подготовки. В задачнике приведены задания для решения задач, предусмотренных по дисциплине, описан порядок решения и даны образцы оформления.

Письменная контрольная работа, как реферативная, так и расчетная, оформляется в электронном виде и загружается для поверки в интерактивную систему «Moodle».

Учебные практики и производственная практика

Необходимость и степень использования учебных материалов данной дисциплины при прохождении учебных практик, предусмотренных РУП по направлению подготовки бакалавров, регламентируется программами соответствующих практик и методическими указаниями по их выполнению.

При прохождении производственной практики и последующем написании ВКР использование портфолио студента (в части содержащихся в нем учебных результатов изучения данной дисциплины) зависит от выбранной студентом тематики. Необходимость и степень использования учебных материалов данной дисциплины регламентируется методическими указаниями по выполнению производственной практики и методическими указаниями по написанию ВКР по направлению подготовки.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- ИОС Института: учебный портал, интерактивная система «Moodle», ЭБС, ЭОР.
- Учебные аудитории, оснащенные ТСО, необходимыми для проведения вебинаров и практических (семинарских) занятий в интерактивном режиме.
- Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием для демонстрации презентаций и видеопродукции.
- Компьютерные классы для прохождения текущей аттестации по дисциплине в режиме онлайн тестирования.

10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости РПД может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
– обеспечивается индивидуальное равномерное освещение (освещенность должна составлять не менее 300 лк);
– для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
– письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или шрифтом Брайля;
– экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:

– лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
– письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
– экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
– экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети «Интернет» для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;
– в форме электронного документа;
– в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:

– в печатной форме;
– в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме;
– в форме электронного документа;
– в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, библиотека и иные помещения для обучения должны быть оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:

– устройства для сканирования и чтения с камерой «SARA CE»;
– дисплеи Брайля «PAC Mate 20»;
– принтеры Брайля «EmBraille ViewPlus»;

- для глухих и слабослышащих:

– автоматизированные рабочие места для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
– акустический усилитель и колонки.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– передвижные, регулируемые эргономические парты СИ-1;
– компьютерная техника со специальным программным обеспечением.

11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология в социальной работе» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО (утвержден приказом № 76 Минобрнауки России от 05.02 2018) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» на основании учебного плана направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» и профиля подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения».

Автор программы – Демьянович О.В.

05.04.2021 г. _____
(дата) (подпись)

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы

Протокол № 5/21 от 11.05.2021 г.

Зав. кафедрой _____ Виноградова М. А.

Декан факультета _____ Виноградова М. А.

Согласовано

Проректор по учебной работе _____ Тихон М. Э.

12. Лист регистрации изменений

Номер изменения	Дата	Страницы с изменениями	Перечень и содержание откорректированных разделов программы

13. Лист ознакомления

Фамилия, инициалы	Должность	Дата

Аннотация

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» (Б1.О.19) реализуется кафедрой психологии и социальной работы.

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» (Б1.О.19) входит в число обязательных дисциплин обязательной части ОПОП ВО блока 1 «Обязательная часть» учебного плана согласно ФГОС ВО для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 з.е.

Цель дисциплины:

Сформировать у студентов целостное представление о природе конфликта как объективного явления общественной жизни, знания об общих закономерностях протекания любого вида конфликтов и ознакомить студентов с существующими в мире научными подходами к решению проблем, связанных с урегулированием конфликтных и кризисных ситуаций; способствовать процессу профессионального самоопределения будущих социальных работников и личностной рефлексии студентов.

Задачи дисциплины

Образовательные задачи дисциплины:

1) Сформировать представления об объекте и предмете, основных категориях конфликтологии; показать связь с другими дисциплинами, изучающими социальные отношения;

2) Познакомить студентов с функциями и особенностями конфликтов в социальной сфере;

3) Развить теоретические способности студентов, научить критически оценивать различные теоретические школы, занимающиеся анализом и урегулированием конфликтов

4) Научить формам и методам диагностики конфликта, способам предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур;

5) Формировать навыки профессионального поведения в конфликтных ситуациях, оптимизации делового и психологически комфортного взаимодействия с клиентом.

Профессиональная задача дисциплины:

– подготовка студентов к выполнению следующих ТФ в соответствии с ПС:

ПС	ОТФ	ТФ
03.001 Деятельность по планированию, организации, контролю и предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	A Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	A/01.6 Выявление обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина.
	B Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания	B/01.6 Координация деятельности сотрудников подразделения по выполнению поставленных задач.
		B/01.6 Организация мероприятий по профилактике профессионального выгорания.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО.

Процесс изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» направлен на формирование следующих компетенций:

УК

Код ОПК	УК	Индикаторы достижения УК
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников. ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого. ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
УК-5	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1. Анализирует современное состояние общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. ИУК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения. ИУК-5.3. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в целях выполнения профессиональных задач

Ожидаемые результаты**:**
в результате изучения дисциплины бакалавры приобретут

Знания:

- Основы психологии в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции (З-1);
- Методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан, снижающих их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности (З-2);
- Основы конфликтологии и медиации (З-3);
- Психологические и социологические методы исследования (З-4).

Умения:

- Организовывать обследование условий жизнедеятельности гражданина по месту жительства (фактического пребывания), определять причины, способные привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья (У-1);
- Регулировать конфликты, применять навыки медиации в социальной сфере (У-2);
- Определять стимулирующие факторы профессиональной деятельности, разрабатывать и реализовывать систему стимулирования эффективной профессиональной деятельности (У-3).

Навыки:

- Предотвращения стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности (Н-1).