

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



21.06.2024г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.О.22. Конфликтология в социальной работе

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль): Организация социальной работы с разными
группами населения
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: заочная

Курс	2
Семестр	22
Лекции (час)	18
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	162
Курсовая работа (час)	
Всего часов	180
Зачет (семестр)	22
Экзамен (семестр)	

Иркутск 2024

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 39.03.02
Социальная работа .

Автор Т.Г. Бахматова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
социологии и психологии

Заведующий кафедрой Е.В. Зимина

1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» является формирование у студентов системы теоретических знаний о природе и механизмах конфликтов в социальной работе, а также практических навыков применения социальных технологий предотвращения, урегулирования и разрешения конфликтов

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-4	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	З. знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы У. умеет использовать и оценивать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности Н. применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Обязательная часть.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Этика и деонтология социальной работы"

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Зарубежные модели организации социальной работы", "Организация социальной работы в пенитенциарной системе"

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. ед., 180 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	18
Практические (сем, лаб.) занятия	0
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	162

Всего часов	180
-------------	-----

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Понятие конфликтологии в социальной работе как науки	22	2		10		
2	Этапы развития зарубежной конфликтологии.	22	2		12		
3	Понятие, особенности конфликтов в социальной работе	22	2		20		Тест
4	Причины конфликтов в социальной сфере	22	2		20		
5	Этапы, функции и дисфункции конфликтов	22	2		20		Контрольная работа по темам 4,5
6	Организация, методы и технологии проведения исследования конфликтов	22	2		20		
7	Стратегии и тактики поведения в конфликте	22	2		20		Контрольная работа по темам 6,7
8	Способы урегулирования конфликтов в процессе социальной работы	22	2		20		Анализ ситуации
9	Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе	22	2		20		Коллоквиум по всем темам курса. Эссе
	ИТОГО		18		162		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Понятие конфликтологии в социальной работе как науки	Предпосылки становления конфликтологии как самостоятельного научного направления. Место современной конфликтологии в социальной работе в системе наук. Предмет и объект, методы конфликтологии в социальной работе. Понятийно-категориальный аппарат конфликтологии в

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		социальной работе. Особенности социального и внутриличностного конфликтов. Цели и задачи, функции конфликтологии в социальной работе.
2	Этапы развития зарубежной конфликтологии.	Конфликтный функционализм Л. Козера, теория классовых конфликтов Р. Дарендорфа, структурная конфликтология Д. Галтунга, общая теория конфликта К. Боулдинга и Л. Крисберга. Общая теория разрешения и предупреждения социальных конфликтов (1980-1990-е гг.)
3	Понятие, особенности конфликтов в социальной работе	Соотношение понятий «противоречие» и «конфликт». «Узкая» и «широкая» трактовка конфликта. Соперничество, конкуренция, конфронтация. Подходы к пониманию консенсуса и компромисса. Особенности конфликтов в социальной работе. Структура конфликта. Объективная подструктура. Объект конфликта Предмет конфликта. Субъекты конфликта. Ресурсы сторон. Среда конфликта (физическая, психологическая, социальная; макросреда, микросреда). Субъективная подструктура конфликта (психологические модели конфликтной ситуации; мотивы действий сторон; актуальные психические состояния участников; образы оппонента, самого себя, объекта и предмета конфликта). Классификация конфликтов. Неоднозначность подходов к типологии и классификации конфликтов.
4	Причины конфликтов в социальной сфере	Объективные причины конфликтов. Ограниченность ресурсов (благ), подлежащих распределению. Взаимозависимость ответственности, функций, задач. Несогласованность целей отдельных работников и групп работников. Наличие противоположных ценностных ориентаций. Причины конфликта, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства. Причины конфликтов, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры. Социально-психологические причины конфликтов. Потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации. Несбалансированное ролевое взаимодействие. Выбор субъектами конфликта различных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга. Личностные причины конфликтов. Жесткие рамки допустимого поведения со стороны партнера. Различия в манере поведения и жизненном опыте людей. Отсутствие навыков эффективной коммуникации. Неадекватные оценки и восприятия. Завышенный или заниженный уровень притязаний. Различные акцентуации характера. Моббинг. Буллинг. Конфликтотгенная специфика различных категорий населения: социальных сирот; «домашних» детей и подростков; подростков в условиях социальной изоляции; взрослых в условиях социальной изоляции; безработных; пожилых людей.

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
5	Этапы, функции и дисфункции конфликтов	<p>Генезис конфликта. Эволюция конфликта. Динамика конфликта. Первый период (латентный) - доконфликтная ситуация. Второй период (открытый) – собственно конфликт. Третий период (латентный) – постконфликтная ситуация.</p> <p>Основные формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт.</p> <p>Явные и латентные функции конфликта. Дисфункции конфликта. Критерии и индикаторы деструктивного развития конфликта</p> <p>Конструктивные функции конфликта.</p>
6	Организация, методы и технологии проведения исследования конфликтов	<p>Методологические основы исследования конфликтов. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности. Социометрическая техника.</p> <p>Социологические методы исследования и их возможности: наблюдение, интервью, анкетный опрос, фокус-группа, экспертный опрос, контент - анализ документов, дискурс - анализ.</p>
7	Стратегии и тактики поведения в конфликте	<p>Основные стили поведения в конфликте: игнорирование (избегание, уклонение), приспособление, компромисс, сотрудничество, борьба. Условия адекватного применения того или иного стиля поведения. Информационное обеспечение социального взаимодействия.</p> <p>Тактики, используемые в конфликтном взаимодействии: рациональное убеждение; давление; апелляция к власти, санкции; дружелюбное обращение, заискивание; коалиционная тактика; заключение сделок; введение оппонента в состояние волнения; неотменяемые обязательства; преднамеренный обман; неясные полномочия; сомнительные намерения; личные нападки; угрозы</p>
8	Способы урегулирования конфликтов в процессе социальной работы	<p>Понятия “урегулирование” и “разрешение” конфликта. Общая теория разрешения и предупреждения социальных конфликтов Джона Бертона (1980-1990-е гг.).</p> <p>Управление конфликтом: администрирование, арбитражно - судебное разбирательство (суд). Роль социальных служб в разрешении конфликтов.</p> <p>Понятие медиации. Процедура медиации.</p> <p>Роль омбудсменов в урегулировании и разрешении конфликтов.</p>
9	Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе	<p>Особенности прогнозирования и профилактики социальных конфликтов. Профилактика деструктивных конфликтов на макроуровне (на уровне социальной системы). Профилактика деструктивных конфликтов в системе социальной работы (подбор персонала, адаптация, формирование особой корпоративной культуры, мотивирование работников, предотвращение сопротивления изменениям).</p> <p>Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Баланс ролей, баланс взаимозависимости в решениях и действиях, баланс взаимных услуг, баланс ущерба,</p>

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
		баланс самооценки и внешней среды, баланс ответственности. Профилактика профессионального выгорания, профессиональной деформации, профессиональной усталости.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	3. Понятие, особенности конфликтов в социальной работе	ОПК-4	З.знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Тест	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл (10)
2	5. Этапы, функции и дисфункции конфликтов	ОПК-4	З.знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Контрольная работа по темам 4,5	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1,5 балла и каждый правильный ответ на вопрос в задании оценивается в 2,5 балла (12,5)
3	7. Стратегии и тактики поведения в конфликте	ОПК-4	З.знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы У.умеет использовать и оценивать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности	Контрольная работа по темам 6,7	Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается в 1,5 балла и каждый правильный ответ задания оценивается в 5 баллов (17,5)
4	8. Способы урегулирования	ОПК-4	З.знает методы и приемы	Анализ ситуации	Полный и правильный

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	конфликтов в процессе социальной работы		<p>осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p> <p>У. умеет использовать и оценивать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности</p> <p>Н. применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>		ответ на первый вопрос – 8 баллов; полный и правильный ответ на вопросы 2-7 - 2 балла за каждый вопрос (20)
5	9. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе	ОПК-4	З. знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Коллоквиум по всем темам курса	Всего задается 5 вопросов на знание базовых категорий курса. Полный, правильный ответ с примерами - 5 баллов; неполный, правильный ответ с примерами -4 балла; неполный, правильный ответ без примеров - 3 балла; неправильный ответ - 0 баллов. (25)
6		ОПК-4	З. знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Эссе	Полнота ответа – 5 баллов, аргументированность – 4 балла, структурированность – 3 балла, оригинальность – 3 балла (15)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 22.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Каждый правильный ответ оценивается в 2 балла..

Компетенция: ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
Знание: знает методы и приемы осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

1. Генезис конфликта. Эволюция конфликта. Динамика конфликта.
2. Дисфункции конфликта. Критерии и индикаторы деструктивного развития конфликта
3. Классификация конфликтов. Неоднозначность подходов к типологии и классификации конфликтов.
4. Конструктивные функции конфликта.
5. Конфликтный функционализм Л. Козера.
6. Конфликтогенная специфика различных категорий населения.
7. Личностные причины конфликтов.
8. Методологические основы исследования конфликтов.
9. Моббинг. Буллинг.
10. Общая теория разрешения и предупреждения социальных конфликтов Дж. Бертона.
11. Объективные причины конфликтов.
12. Основные стили поведения в конфликте
13. Особенности прогнозирования и профилактики социальных конфликтов.
14. Понятие медиации. Процедура медиации.
15. Понятия “урегулирование” и “разрешение” конфликта.
16. Предмет и объект, методы конфликтологии в социальной работе. Понятийно-категориальный аппарат конфликтологии в социальной работе.
17. Предпосылки становления конфликтологии как самостоятельного научного направления. Место современной конфликтологии в социальной работе в системе наук.
18. Профилактика профессионального выгорания, профессиональной деформации, профессиональной усталости.
19. Роль омбудсменов в урегулировании и разрешении конфликтов.
20. Соотношение понятий «противоречие» и «конфликт». «Узкая» и «широкая» трактовка конфликта. Особенности конфликтов в социальной работе.
21. Социально-психологические причины конфликтов.
22. Структура конфликта. Объективная подструктура и субъективная подструктуры.
23. Структурная конфликтология Д. Галтунга.
24. Тактики, используемые в конфликтном взаимодействии.
25. Теория конфликтов Р. Дарендорфа.
26. Управление конфликтом: администрирование, арбитражно - судебное разбирательство (суд). Роль социальных служб в разрешении конфликтов.

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Правильность и полнота ответа (исчерпывающий характер ответа, наличие примеров, отражающих понимание вопроса и специфику конфликтологии в социальной работе)-15 баллов; адекватное владение понятийно-категориальным аппаратом конфликтологии – 15 баллов..

Компетенция: ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
Умение: умеет использовать и оценивать методы и приемы осуществления профессиональной деятельности

Задача № 1. Анализ конфликтологической проблемы

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Полнота и правильность ответов- 20 баллов; адекватность и результативность и/или осуществимость способов профилактики подобных конфликтов – 10 баллов.

Компетенция: ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
Навык: применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы

Задание № 1. Структурный анализ конфликта

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 39.03.02 Социальная работа Профиль - Организация социальной работы с разными группами населения Кафедра социологии и психологии Дисциплина - Конфликтология в социальной работе
---	---

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Анализ конфликтологической проблемы (30 баллов).
3. Структурный анализ конфликта (30 баллов).

Составитель _____ Т.Г. Бахматова

Заведующий кафедрой _____ Е.В. Зими́на

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

а) основная литература:

1. Мокшанцев Р. И. Конфликтология в социальной работе. учеб. пособие/ Р. И. Мокшанцев.- Ростов н/Д: Феникс, 2008.-315 с.
2. Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе. учеб. пособие для вузов. рек. УМО потобразованию/ Е. Г. Сорокина.- М.: Академия, 2009.-201 с.
3. [Конфликтология \[Электронный ресурс\] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников \[и др.\]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023.html>](http://www.iprbookshop.ru/7023.html)

б) дополнительная литература:

1. Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Кибанов А. Я. Конфликтология. учеб. для вузов. рек. Учеб.-метод. об-нием вузов России по образованию в обл. менеджмента/ И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров.- М.: ИНФРА-М, 2000.-224 с.
2. Попова В. В. Конфликтология в социальной работе. учеб. пособие/ В. В. Попова.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2006.-143 с.
3. [Светлов В.А. Словарь по конфликтологии \[Электронный ресурс\] / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 325 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750.html>](#)
4. [Шарков Ф.И. Общая конфликтология \[Электронный ресурс\]: учебник для бакалавров/ Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60458.html>](#)

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- "Экономическая социология", адрес доступа: <http://ecsoc.ru/>. доступ неограниченный
- ИВИС - Универсальные базы данных, адрес доступа: <http://www.dlib.eastview.ru/>. доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет при условии регистрации в БГУ
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Электронная библиотека Издательского дома "Гребенников", адрес доступа: <http://www.grebennikov.ru/>. доступ с компьютеров сети БГУ (по IP-адресам)
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области социологии, этики и деонтологии социальной работы, коммуникативного практикума, основ социального и психологического здоровья.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в

качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом).

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- подготовка к семинарам .

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader_11,
- MS Office,
- КонсультантПлюс: Версия Проф - информационная справочная система,

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

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий