

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Институт истории, международных отношений  
и социально-политических наук

Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИМОСПН

С.А. Дитковская

«15» *декабря* 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Управление конфликтами в социальной работе**

По направлению подготовки – 39.04.02 Социальная работа

Профиль – Управление и организация социальной работы

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная / заочная

Курс – 2 курс (3 семестр / 6 триместр)

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» является частью основной профессиональной образовательной программы для магистров по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа. Управление и организация социальной работы очной формы и заочной формы обучения.

Составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистра), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 76 (с изменениями и дополнениями) и Профессиональными стандартами «Специалист по социальной работе», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 июня 2020 г. № 351н; «Специалист органа опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06 сентября 2023 г. № 691н; «Специалист по работе с семьей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 сентября 2023 г. № 717н.

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры социальной работы ФГБОУ ВО «ЛГПУ» **Харченко Сергей Яковлевич**

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социальной работы

«5» сентября 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Васюк А. Г.

ОДОБРЕНА на заседании учебно-методической комиссии Института истории, международных отношений и социально-политических наук

«12» сентября 2023 г., протокол № 4

Председатель \_\_\_\_\_

И.П. Акиншева

**СОГЛАСОВАНО:**

И.о. заведующего  
учебно-методическим отделом

В.В. Савенков

«  » \_\_\_\_\_ 2023 г.

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Цель изучения дисциплины – сформировать у студентов конфликтологическую компетентность на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования.

Задачи изучения дисциплины: сформировать у студентов представление о различных формах столкновения интересов субъектов трудовых отношений в процессе работы; ознакомить студентов формами, способами и условиями управления конфликтами в организации социальной сферы; выявить наиболее типичных конфликтогенов, характерных для российских и зарубежных организаций социальной сферы.

### **2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.**

Учебная дисциплина «Управление конфликтами в социальной работе» входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются:

знания положений и принципов профессиональной этики, профессионального этического кодекса социальных работников; основы корпоративной культуры и ответственности

умения определять ситуации профессионального риска, решать проблемы гармоничного сосуществования социального и личного пространства; избегать догматизма, субъективизма и схоластики; пользоваться современными методиками интеллектуального, культурного, нравственного, физического и профессионального саморазвития, адаптируя их к личным и профессиональным интересам и потребностям;

навыки осмысления и критического анализа, конспектирования, обобщения и систематизации учебного материала; выражения и обоснования своей позиции по основным вопросам, логичного изложения учебной информации, владения компьютером и поиска специализированной научной литературы.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания следующих дисциплин «Теория и практика управления», «Управление персоналом в социальной работе» и служит основой для дальнейшего изучения дисциплины «Профессиональная компетентность магистра социальной работы» и прохождения производственной практики.

### **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с индикаторами достижения компетенций**

| Код по ФГОС ВО   | Индикатор достижения | Результаты обучения по дисциплине   |
|------------------|----------------------|---|
| Универсальные    |                      |   |
| УК-1             | УК-1.1.<br>УК-1.2.   | <b>знать:</b> основные компоненты научного исследования и их характеристики;<br><b>уметь:</b> эффективно работать с современными печатными и электронными источниками научной информации;<br><b>владеть навыками:</b> осмысления и критического анализа научной информации;   |
| Профессиональные |                      |   |
| ПК-2             | ПК-2.1<br>ПК-2.2     | <b>знать:</b> формы и методы профилактической социальной работы в разработке и принятии управленческих решений;<br><b>уметь:</b> анализировать современные тенденции развития практики социальной работы в разработке и принятии управленческих решений; использовать национальные и зарубежные традиции в социальной работе в разработке и принятии управленческих решений;<br><b>владеть:</b> навыками разработки и внедрения технологий социальной работы в разработке и принятии управленческих решений, основанных на современных достижениях науки; усвоения новых технологий в разработке и принятии управленческих решений в социальной работе; |

#### 4. Структура и содержание учебной дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы   | Объем часов (зач. ед.) |                        |
|--|------------------------|------------------------|
|  | Очная форма            | Заочная форма          |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>  | <b>144 (4 зач. ед)</b> | <b>144 (4 зач. ед)</b> |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>  | <b>48</b>              | <b>16</b>              |
| <b>в том числе:</b>  |                        |                        |
| Лекции   | 12                     | 4                      |
| Семинарские занятия  | -                      | -                      |
| Практические занятия   | 36                     | 12                     |
| Лабораторные работы  | -                      | -                      |
| Контрольные работы   | -                      | -                      |
| Курсовая работа (курсовой проект)  | -                      | -                      |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>контроль, тренинги, анализ деловых ситуаций</i> ) | 27                     | 9                      |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>   | <b>69</b>              | <b>119</b>             |
| Форма аттестации   | экзамен                | экзамен                |

##### 4.2. Содержание разделов дисциплины

###### Тема 1. Характеристика и диагностика конфликтов

Определение конфликта. Функции конфликта: интеграция персонала; активизация социальных связей, сигнализация об очагах социальной напряженности; средство инновации, содействия творческой инициативе;

трансформация межличностных и межгрупповых отношений; информация о состоянии организации, качествах людей, занятых совместной деятельностью; профилактика разрушительных противоборств. Методы диагностики конфликтов: наблюдение, социометрия, изучение документов, опрос, эксперимент, системно-ситуационный анализ, математическое моделирование. Цели диагностики конфликтов.

Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций

Причины конфликтов. Объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные. Системно-структурный анализ в понимании природы конфликта Т. Парсонса. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера. Социальные столкновения и концепция позитивно-функционального конфликта. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа

Тема 3. Структурная модель конфликта

Структурные элементы конфликта: субъекты, объекты, предмет. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент. Объект в конфликтологии. Предмет изучения конфликтологии. Место конфликтологии в ряду экономических, социологических и психологических дисциплин, ее значение как важной составной части менеджмента. Необходимость изучения конфликтологии для всех видов управленческой деятельности.

Тема 4. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

Стратегии поведения в конфликте: уклонение, приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности в определении выбора эффективного стиля поведения.

Тема 5. Конфликт в организации социальной сферы.

Классификация возникающих в организации конфликтов: горизонтальные, вертикальные, производственные, бытовые, межличностные, межгрупповые, статусно-ролевые, позиционные, открытые, закрытые, конструктивные, деструктивные и др. Функции конфликтов в упадке и в развитии организации. Причины возникновения конфликтов в организации: объективные и субъективные. Предупреждение конфликтов в организации. Прогнозирование и моделирование конфликтных ситуаций. Выявление источников роста социальной напряженности. Урегулирование и разрешение конфликтов в организации. Диагностика конфликта. Установление источников и проблем. Выбор методов и средств урегулирования конфликтов. Управление конфликтами. Развитие систем социально партнерства. Обеспеченность информацией. Развитие коммуникаций. Сопричастный менеджмент.

Тема 6. Алгоритмы управления конфликтами в организации социальной сферы

Основные формы управления конфликтами в организации: профилактика, разрешение, подавление и манипулирование. Связь форм управления конфликтами и устранения причин конфликта в организации. Методы и способы управления конфликтами в организации – общего и отличие. Основные способы управления конфликтами в организации:

организационный, правовой, социально-психологический, экономический, политический, социокультурный, силовой. Их взаимосвязь и ограниченность в применении. Обоснование актуальности применения тех или иных способов управления конфликтами.

#### 4.3. Лекции

| №<br>п/п               | Название темы  | Объем часов    |                  |
|------------------------|--|----------------|------------------|
|                        |  | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 3 семестр / 6 триместр |  |                |                  |
| 1                      | Тема 1. Характеристика и диагностика конфликтов  | 2              | 2                |
| 2                      | Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций | 2              |                  |
| 3                      | Тема 3. Структурная модель конфликта   | 2              |                  |
| 4                      | Тема 4. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях                                      | 2              |                  |
| 5                      | Тема 5. Конфликт в организации социальной сферы.   | 2              | 2                |
| 6                      | Тема 6. Алгоритмы управления конфликтами в организации социальной сферы                  | 2              |                  |
| Итого:                 |  | 12             | 4                |

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

| №<br>п/<br>п           | Название темы  | Объем часов    |                  |
|------------------------|--|----------------|------------------|
|                        |  | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 3 семестр / 6 триместр |  |                |                  |
| 1                      | Тема 1. Характеристика и диагностика конфликтов  | 6              | 2                |
| 2                      | Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций | 6              |                  |
| 3                      | Тема 3. Структурная модель конфликта   | 6              | 2                |
| 4                      | Тема 4. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях                                      | 6              |                  |
| 5                      | Тема 5. Конфликт в организации социальной сферы.   | 6              | 4                |
| 6                      | Тема 6. Алгоритмы управления конфликтами в организации социальной сферы                  | 6              | 4                |
| Итого:                 |  | 36             | 12               |

#### 4.5. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/<br>п           | Название темы  | Вид СРС   | Объем часов    |                  |
|------------------------|--|---|----------------|------------------|
|                        |  |   | Очная<br>форма | Заочная<br>форма |
| 3 семестр / 6 триместр |  |   |                |                  |
| 1                      | Тема 1. Характеристика и диагностика конфликтов  | подготовка домашнего задания; домашнее задание, подготовка к устному опросу; устный опрос | 11             | 19               |
| 2                      | Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций | подготовка домашнего задания; домашнее задание, подготовка к устному опросу; устный опрос | 11             | 20               |

|               |   |   |           |            |
|---------------|---|---|-----------|------------|
| 3             | Тема 3. Структурная модель конфликта                                    | подготовка домашнего задания; домашнее задание, подготовка к устному опросу; устный опрос | 11        | 20         |
| 4             | Тема 4. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях                     | подготовка домашнего задания; домашнее задание, подготовка к устному опросу; устный опрос | 12        | 20         |
| 5             | Тема 5. Конфликт в организации социальной сферы.                        | подготовка домашнего задания; домашнее задание, подготовка к устному опросу; устный опрос | 12        | 20         |
| 6             | Тема 6. Алгоритмы управления конфликтами в организации социальной сферы | подготовка домашнего задания; домашнее задание, подготовка к устному опросу; устный опрос | 12        | 20         |
| <b>Итого:</b> |   |   | <b>69</b> | <b>119</b> |

#### **4.7. Курсовые работы.**

Учебным планом не предусмотрены.

#### **5. Методическое обеспечение. Образовательные технологии.**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

*Технология объяснительно-иллюстративного обучения* (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии);

*Информационные технологии:* использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям, практическим (семинарским) занятиям.

*Технологии проблемного обучения* (метод проблемных заданий, метод эвристической беседы).

*Технологии развивающего обучения* (метод творческих заданий, ролевых игр).

Помимо этого, при изучении дисциплины используются традиционные методы обучения: лекции, семинарские занятия.

#### **6. Формы контроля освоения дисциплины.**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- выступление на семинарских занятиях;
- участие в дискуссиях;
- самостоятельное конспектирование литературы и ее анализ;
- выполнение индивидуальных заданий;
- выполнение самостоятельной работы;
- письменные ответы на модульных контрольных работах.

Промежуточный контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена для очной и заочной формы обучения, который включает в себя ответы на теоретические вопросы по дисциплине.

## **7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины**

а) основная литература:

1. Анцупов А. Я. Конфликтология [Текст] : Учеб. для вузов / Анцупов А. Я. ; А.И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2002. – 551 с.

ISBN 5-238-00062-6

2. Громова О. Н. Конфликтология [Текст] : курс лекций. – М. : ЭКМОС, 2001. – 320 с. ISBN 5-88124-042-1

3. Лукин, Ю.Ф. Конфликтология : управление конфликтами : Management of the conflicts : учебник для вузов / Ю.Ф. Лукин. — М. : Академический Проект ; Гаудеамус, 2007. — 799 с. — (Gaudeamus ; Фундаментальный учебник)

б) дополнительная литература:

1. Андреев В. И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – М. : Народ . образование, 1995. – 128 с.

2. Конфликтология [Текст] : учеб. для студ. высш. учеб. заведений / ; под ред. В.П. Ратникова. – 2-е изд., перераб. и доп.. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 511 с. ISBN 978-5-238-00970-4

в) Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный.

2. «Журнал исследований социальной политики» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://jsps.hse.ru/issue/archive>, свободный.

3. Журнал «Организация работы с молодежью» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ovv.esrae.ru/issue>, свободный.

4. Электронная библиотечная система «Консультант студента» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>, по подписке.

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Аудиторное оснащение: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Преподавание дисциплины предусматривает доступ обучающихся к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета, которая обеспечивает возможность доступа обучающихся к информационно-коммуникационной сети «Интернет».



## 9. Лист дополнений и изменений

[illegible]