

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических
наук

Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Директор института



Дитковская С.А.

С.А. Дитковская 20 22 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление конфликтами в социальной работе

По направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа
(уровень магистратуры)

Магистерская программа – Психосоциальная работа в системе социальной
защиты

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – ОФО – 2 курс (3 семестр), ЗФО – 2 курс (6 триместр)

Луганск, 2022

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

Составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 80.

СОСТАВИТЕЛИ:

канд. психол. наук, доцент кафедры социальной работы ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный педагогический университет» **Васюк Андрей Григорьевич**

канд. пед. наук, доцент кафедры социальной работы ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный педагогический университет» **Абрамова Светлана Валентиновна**

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры социальной работы

«26 августа 2022 г., протокол № 1
Заведующий кафедрой Васюк А.Г.

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

«26 августа 2022 г., протокол № 14
Председатель Акиншева И.П.

СОГЛАСОВАНО:

и.о. заведующего учебно-методическим отделом

Савенков В.В.

«29 августа 2022 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 ООП ВО.

Учебная дисциплина «Управление конфликтами в социальной работе» входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений. Индекс дисциплины Б1.В.ДВ.02.01.

Дисциплина реализуется кафедрой социальной работы.

Основывается на базе дисциплин: «Психология высшей школы», «Информационные технологии», другие.

Является основой для изучения следующих дисциплин: «Теория и практика управления в социальной работе», «Профессиональная компетентность магистра социальной работы», «Технологии и процедура научного исследования», другие.

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.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины.

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» должны

знать: сущность, особенности, структурные элементы социального конфликта; типологии конфликта; стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов;

уметь: использовать современные технологии по разрешению конфликтов в социальной сфере;

владеть навыками: основными методами и процедурами по диагностике конфликтов, их прогнозированию, проектированию работы по минимизации негативных последствий конфликтов и их коррекции.

Перечисленные результаты обучения являются основой для формирования ряда компетенций (в соответствии с Федеральным государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 80 и требованиями к результатам освоения ООП ВО):

универсальных:

УК-1 – способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;

профессиональных:

ПК-2 – способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан.

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
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	48	16
Лекции	12	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	36	12
Лабораторные работы	-	-
Контрольные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (контроль, групповые дискуссии, ролевые игры, тренинги, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.)	27	9
Самостоятельная работа студента (всего)	69	119
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

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная 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

№ п/ п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная 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

№ п/ п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная 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
Итого:			69	119

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.

Система накопления баллов по видам работ отражается в таблице:

Система оценивания учебных достижений студентов очной и заочной форм обучения

Вид текущей учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
3 семестр / 6 триместр		
Работа на семинарских занятиях	30	20
Написание МКР	10	10
Самостоятельная работа	20	30
Экзамен	40	40
Итого за семестр:	100	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А - отлично - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В - очень хорошо - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С - хорошо - теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	

Удовлетворительно	63-74	D - удовлетворительно - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50-62	E - посредственно - теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения	
Неудовлетворительно	21-49	FX - неудовлетворительно - теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0-20	F - неудовлетворительно - теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

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]