

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный педагогический университет  
имени И.Н. Ульянова»  
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет педагогики и психологии  
Кафедра педагогики и социальной работы

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебно-методической  
работе С.Н. Титов

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Программа учебной дисциплины Социально-технологического модуля

основной профессиональной образовательной программы высшего  
образования – программы бакалавриата по направлению подготовки  
39.03.02 Социальная работа

направленность (профиль) образовательной программы  
Менеджмент в социальной сфере

(очная форма обучения)

Составитель: Еремина Л.И.,  
к.п.н., доцент кафедры  
педагогике и социальной  
работы

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета педагогики  
и психологии, протокол от «14» мая 2024 г. № 5

Ульяновск, 2024

## Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули) Социально-технологического модуля учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) образовательной программы «Менеджмент в социальной сфере», очной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках соответствующих дисциплин среднего профессионального образования, а также ряда дисциплин учебного плана, изученных обучающимися в 1-6 семестрах: Психология, Психология социальной работы, Основы арт-терапии в социальной работе, Культура профессионального развития социального работника.

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплин и прохождения практик: Подготовка учащихся к олимпиаде по социальной работе, Преддипломная практика.

### 1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

**Цель освоения дисциплины:** знакомство студентов с существующими конфликтологическими подходами к работе с проблемными социальными ситуациями, деятельность по разрешению которых входит в компетенцию социальных работников.

**Задачи дисциплины:**

- изучение существующих на сегодняшний день теорий конфликта;
- раскрытие природы конфликта как специальной характеристики социального взаимодействия;
- получение целостного представления о конфликте как культурно-историческом феномене и возможностях его использования в социальной работе;
- знакомство с типичными конфликтными ситуациями, а также спецификой протекания их протекания в сфере профессиональной деятельности социального работника;
- приобретение первичных навыков анализа и толкования действий клиента с позиций теорий конфликта;
- ознакомление с основными формами психологической работы с конфликтом и возможностями их использования в социальной работе.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
<b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-3.1. Определяет свою	<b>ОР-1</b> стратегии сотрудничества и способы оценивания конфликтогенных факторов членов команды для	<b>ОР-2</b> учитывать особенности поведения и интересы разных групп населения	<b>ОР-3</b> навыками продуктивного взаимодействия и анализа возможных последствий

<p>роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;</p> <p>УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;</p> <p>УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;</p> <p>УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат</p>	<p>достижения поставленной цели</p>		<p>личных действий в социальном взаимодействии и командной работе</p>
<p><b>ПК-10</b></p> <p>Способен к эффективному применению психолого-педагогических знаний для решения задач общественного, национально-государственного и личностного развития, проблем социального благополучия личности и общества</p> <p>ПК-10.1 Определяет</p>	<p><b>ОР-4</b></p> <p>основные задачи и закономерности процесса общественного, национально-государственного и личностного развития, психолого-педагогические подходы к решению проблем социального благополучия личности и</p>	<p><b>ОР-5</b></p> <p>подбирать средства анализа проблем социального благополучия личности и общества и средства психолого-педагогического содействия решению задач общественного, национально-государственного</p>	

актуальные задачи общественного, национально- государственного и личностного развития ПК-10.2 Выявляет проблемы социального благополучия личности и общества ПК-10.3 Выстраивает стратегии психолого- педагогического воздействия на ситуацию, адекватного поставленным задачам	общества	и личностного развития.	
--	----------	----------------------------	--

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

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
6	3	108	18	30	-	33	Экзамен 27
Итого:	3	108	18	30	-	33	Экзамен 27

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

**3.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

№ темы	Наименование тем	Количество часов по формам организации обучения		
		Лекц. занятия	Практ. занятия	Самост. работа
1	История становления конфликтологии как науки. Методы конфликтологии	2	4	6
2	Типология конфликтов.	4	6	6

	Структурные характеристики конфликта			
3	Динамические характеристики конфликта	4	6	7
4	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	4	8	7
5	Регулирование конфликтов	4	6	7
Всего:		18	30	33

### **3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины**

#### **Краткое содержание курса (6 семестр)**

##### **История становления конфликтологии как науки. Методы конфликтологии**

Конфликтология. Конфликт. Понятие конфликта. Объект и предмет конфликтологии. Междисциплинарный характер конфликтологии. Проблема эволюции конфликта. Конфликт как тип трудной ситуации

Донаучный этап: древнегреческая традиция, средневековая конфликтология, эпоха Возрождения, философия нового времени. Научный этап конфликтологии.

Эксперименты в лабораторных условиях: матричные, переговорные, коалиционные игры, создание реальных конфликтных ситуаций. Эксперименты с провоцированием конфликта в реальных условиях. Исследование в социальных условиях моделей конфликта. Опросные методы. Тесты.

##### **Типология конфликтов. Структурные характеристики конфликта**

Основные виды классификации конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Теории механизмов возникновения конфликтов.

Основные категории конфликтологии: структура, динамика, функции, типологии, управление конфликтом. Структура конфликта. Стороны конфликта: оппоненты, ранг оппонента, косвенные участники (провокактор, пособник, организатор, жертва, посредник). Объект конфликта. Конфликтная ситуация. Условия конфликта. Действия участников конфликта. Исход конфликта.

##### **Динамические характеристики конфликта**

Предконфликтная ситуация: возникновение конфликта, осознание ситуации как конфликтной, попытка решения проблемы неконфликтным способом (уход от конфликта, подавление, диалог), собственно предконфликтная ситуация.

Открытый конфликт: инцидент, эскалация, конфликтное взаимодействие (цели оппонентов, выбор стратегии поведения: доминирование, уход, уступчивость, компромисс, сотрудничество), психологическое влияние в конфликте, приемы конструктивного взаимодействия. Факторы, влияющие на конфликтное взаимодействие: ситуация, личность, социум. Завершение конфликта: завершение, разрешение.

Послеконфликтная ситуация: частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений.

##### **Конфликты в различных сферах социального взаимодействия**

Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.

Организационные конфликты: особенности протекания. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта: преодоление застоя жизнедеятельности; определение слабых мест в организационной структуре; формирование лидерства. Деструктивные функции конфликта в организации: ухудшение и разрушение коммуникаций; падение авторитета руководителя; рост напряженности между уровнями управления; снижение эффективности труда. Специфика инновационных конфликтов.

Конфликтогенные особенности различных категорий граждан.

### **Регулирование конфликта**

Конфликтологическая традиция разрешения конфликтов. Основные понятия управления конфликтами: профилактика, управление, урегулирование, завершение, разрешение. Факторы управляемости конфликтами. Способы регулирования конфликтов: силовые методы, переговоры, участие третьей стороны.

Психологическая традиция разрешения конфликтов. Психотерапия, психологическое консультирование, групповая работа, взаимодействие психолога и клиента. Посредничество психолога в разрешении конфликта.

## **4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательную, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий, кейс-задач, письменных проверочных работ по дисциплине. Аудиторная

самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов, кейс-задач по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовки и обсуждения презентаций
- подготовки к контрольной работе

#### ***Темы для подготовки презентаций:***

1. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
2. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
3. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
4. Причины и факторы конфликтов.
5. Проблема типологии конфликтов.
6. Функциональность конфликта.
7. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.
8. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
9. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
10. Конфликты в системе государственного управления.
11. Конфликт как тип трудных ситуаций.
12. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
13. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
14. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.
15. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
16. Динамика межгрупповых конфликтов.

#### ***Тестовые задания (задания для контрольной работы)***

*1. Назовите лишний тип конфликта в классификации по степени проявления:*

- a) скрытый;
- b) открытый;
- c) ролевой;
- d) случайный;
- e) хронический.

*2. Манипулятор – это...*

*3. Акцентуация характера – это:*

- норма;
- b) патология;
- c) крайняя выраженность нормы.

*4. Стратегическая цель в переговорах – выигрыш за счет проигрыша оппонента относится к стратегии:*

- проигрыш – выигрыш;
- b) проигрыш – проигрыш;
- c) выигрыш – проигрыш.

*5. Деятельность, направленная на недопущение возникновения конфликта и его разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы, – это:*

- понимающее общение;
- b) предупреждение конфликта;
- c) регулирование конфликтом.

*6. Внутриличностный конфликт – это...*

*7. Искусное и мудрое отношение к партнеру, направленное на сохранение добрых, дружеских взаимоотношений, называется:*

- компромисс;
- b) достижение конструктивного результата;
- c) дипломатия.

*Что отрицательного дает конфликт...*

*9. Формула:  $КС_1 + КС_2 + КС_3 + \dots + КС_n = К$  – выражает механизм развития конфликта по типу (В.П. Шейнов)*

- a) А.
- b) Б.
- c) В.

10. Установление норм и процедур урегулирования и разрешения конфликта называется:

- легитимизация конфликта;                      с) редукция конфликта.  
институализация конфликта;

11. Назовите пропущенный тип конфликта в классификации по степени проявления: скрытый, открытый, случайный...

12. Стратегия поведения в конфликте (К. Томаса), к которой относится следующее поведение участников: действия, направленные на поиск решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет, называется:

- уход;                      б) компромисс;                      с) сотрудничество.

### **Индивидуальные задания 7 семестр**

**Задание 1.** Проведите анализ следующих материалов:

1. Текст Питирима Сорокина с позиции выделенных автором причин социальных революций. Требуется охарактеризовать выделенные автором источники социальных революции с позиции современных конфликтологических теорий.
2. Предложенные ситуации с точки зрения типологии Э.А. Уткина.

**Задание 2.** Проведите анализ конфликтной ситуации по следующим вопросам:

17. Общее описание конфликтной ситуации.
18. Объект конфликта.
19. Предмет предмет конфликта.
20. Описание участников конфликта
21. Характеристика конфликта с точки зрения социальной категории его участников
22. Анализ динамики конфликта
23. Анализ возможностей предупреждения конфликта
24. Анализ регулирования конфликта.

**Задание 3.** Подобрать методики диагностики конфликтного поведения.

*Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:*

1. Бибикова Н.В., Плохова И.А., Гринева Е.А. Учебные кейсы по социальной работе: учебно-методическое пособие. - Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2020. - 71 с.
2. Плохова И.А., Бибикова Н.В. Глоссарий по социальной работе: учебно-методическое пособие. - Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2020. - 36 с.
3. Плохова И. А., Бибикова Н. В. Теория и технологии социальной работы / И. А. Плохова, Н. В. Бибикова. – Ульяновск: УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2022. – 156 с.

**5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **Организация и проведение аттестации студента**

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но



на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

**Цель проведения аттестации** – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

**Промежуточная аттестация** осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских) занятиях.

№ п/п	<b>СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,</b> используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
1	<b>Оценочные средства для текущей аттестации</b> ОС-1 Защита презентации ОС-2 Отчет о выполнении индивидуального задания ОС-3 Контрольная работа	ОР-1 учитывать особенности поведения и интересы разных групп населения ОР-2 навыками продуктивного взаимодействия и анализа возможных последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе ОР-3 основные задачи и закономерности процесса общественного, национально-государственного и личностного развития, психолого-педагогические подходы к решению проблем социального благополучия личности и общества
2	<b>Оценочные средства для промежуточной аттестации зачет (экзамен)</b> ОС-4 Экзамен в форме устного собеседования	ОР-4 подбирать средства анализа проблем социального благополучия личности и общества и средства психолого-педагогического содействия решению задач общественного, национально-государственного и личностного развития. ОР-5 стратегии сотрудничества и способы оценивания конфликтогенных факторов членов команды для достижения поставленной цели

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения

компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология в социальной работе».

***Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине***

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

***Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине***

**ОС-4 Экзамен в форме устного собеседования**

**Примерные вопросы к экзамену**

1. Природа, феноменология и динамика конфликтов в современном мире.
2. Социологические подходы к анализу конфликтов. Перспективные направления современной социологической теории конфликтов.
3. Теоретические предпосылки возникновения и этапы развития конфликтологии.
4. Социальные конфликты в современной России.
5. Эволюция научных воззрений на конфликт: К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, Р. Боулдинг.
6. Природа человека и социальный конфликт: концепция Аристотеля и Гоббса.
7. Модернизация и глубинный конфликт ценностей в России.
8. Особенности отношения к конфликту в отечественной науке.
9. Причины и факторы конфликтов.
10. Проблема типологии конфликтов.
11. Функциональность конфликта.
12. Социальные дилеммы как ключ к пониманию природы социальных конфликтов.
13. Межнациональные конфликты: содержание, признаки, динамика развития, методы разрешения.
14. Межнациональные конфликты на постсоветском пространстве.
15. Конфликты в системе государственного управления.
16. Конфликт как тип трудных ситуаций.
17. Движущие силы развертывания конфликта и его мотивация.
18. Особенности взаимосвязи конфликтов на макро- и микроуровнях.
19. Конфликты становления рыночных отношений и предпринимательства.
20. Роль руководителя в прогнозировании и профилактике конфликтов в организации.
21. Динамика межгрупповых конфликтов.
22. Понятие эскалации конфликта: механизм и сущность. Поведенческие и структурные изменения сторон конфликта на этапе эскалации.
23. Понятие конфликтогена, типология конфликтогенов, механизм возникновения конфликтов.
24. Понятие управления конфликтом, факторы неуправляемости.
25. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления.

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

**Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине**

### Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Экзамен
<b>6 семестр</b>	Разбалловка по видам работ	9 x 1=9 баллов	15 x 1=15 баллов	212 баллов	64 балла
	Суммарный макс. балл	9 баллов max	24 балла max	236 баллов max	300 баллов max

#### Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 6 семестра

Оценка	Баллы (3 ЗЕ)
«отлично»	271-300
«хорошо»	211-270
«удовлетворительно»	151-210
«неудовлетворительно»	150 и менее

#### 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удастся осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

##### **Подготовка к практическим занятиям.**

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических заданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

## Планы практических занятий (6 семестр)

### Тема 1. История становления конфликтологии как науки. Методы конфликтологии

**Цель работы:** ответив на вопросы к семинарам и выполнив практические задания, овладеть материалом по истории конфликтологии как науки и по методам конфликтологии.

#### План

1. Понятие конфликта.
2. Объект и предмет конфликтологии.
3. Междисциплинарный характер конфликтологии.
4. Донаучный этап развития конфликтологии: древнегреческая традиция, средневековая конфликтология, конфликтология в эпоху Возрождения, философия конфликтологии нового времени.
5. Научный этап конфликтологии.
6. Эксперименты в лабораторных условиях: матричные, переговорные, коалиционные игры, создание реальных конфликтных ситуаций.
7. Эксперименты с провоцированием конфликта в реальных условиях.
8. Исследование в социальных условиях моделей конфликта.
9. Опросные методы.
10. Тесты.

#### Примеры практических заданий

1. Прохождение тестового задания «Степень конфликтности» и анализ полученных результатов

1. Определение психологического климата, отражающего сложившиеся в группе отношения, характер делового сотрудничества, отношение к значимым явлениям жизни и анализ полученных результатов.

результатов выполнения практических заданий в письменном виде.

### Тема 2. Типология конфликтов. Структурные характеристики конфликта

**Цель работы:** ответив на вопросы к семинарам и выполнив практические задания, овладеть материалом по типологии и структурным характеристикам конфликта.

#### План

1. Основные виды классификации конфликтов.
2. Причины возникновения конфликтов.
3. Теории механизмов возникновения конфликтов.
4. Основные категории конфликтологии: структура, динамика, функции, типологии, управление конфликтом.
5. Структура конфликта.
6. Стороны конфликта: оппоненты, ранг оппонента, косвенные участники (провокактор, пособник, организатор, жертва, посредник).
7. Объект конфликта.
8. Конфликтная ситуация.
9. Условия конфликта.
10. Действия участников конфликта.
11. Исход конфликта.
12. Двойственный характер функций конфликта (конструктивные и негативные функции конфликта).

### Тема 3. Динамические характеристики конфликта

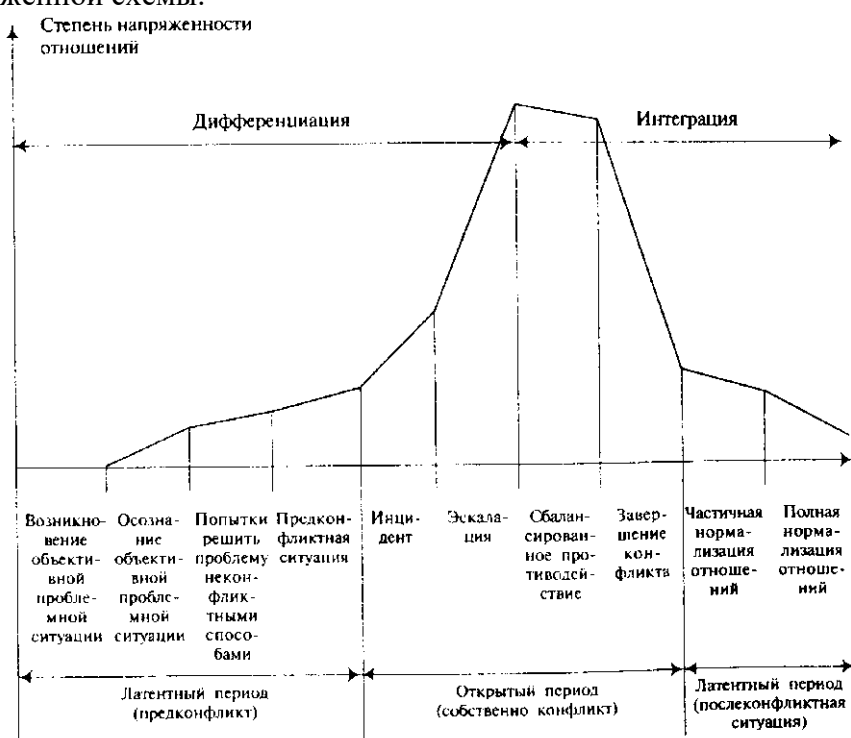
**Цель работы:** ответив на вопросы к семинарам и выполнив практические задания, овладеть материалом по динамическим характеристикам конфликта.

#### План

1. Предконфликтная ситуация: возникновение конфликта, осознание ситуации как конфликтной, попытка решения проблемы неконфликтным способом (уход от конфликта, подавление, диалог), собственно предконфликтная ситуация.
2. Открытый конфликт: инцидент, эскалация, конфликтное взаимодействие (цели оппонентов, выбор стратегии поведения: доминирование, уход, уступчивость, компромисс, сотрудничество), психологическое влияние в конфликте, приемы конструктивного взаимодействия.
3. Факторы, влияющие на конфликтное взаимодействие: ситуация, личность, социум. Завершение конфликта: завершение, разрешение.
4. Послеконфликтная ситуация: частичная нормализация отношений, полная нормализация отношений.

### Примеры практических заданий

1. Студентам предлагается выделить основные периоды и этапы динамики конфликта, в котором они принимали непосредственно участие, с помощью предложенной схемы.



## Тема 4. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия

**Цель работы:** ответив на вопросы к семинарам и выполнив практические задания, овладеть материалом по особенностям конфликтов в различных сферах социального взаимодействия.

### План

1. Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования.
2. Ролевые конфликты.
3. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
4. Организационные конфликты: особенности протекания.
5. Типология организационных конфликтов.
6. Информационные и структурные конфликты в организации.
7. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации.
8. Позитивные функции и деструктивные функции конфликта в организации.

## **Тема 5. Регулирование конфликта**

**Цель работы:** ответив на вопросы к семинарам и выполнив практические задания, овладеть материалом по способам регулирования конфликтов.

### **План**

1. Конфликтологическая традиция разрешения конфликтов.
2. Основные понятия управления конфликтами: профилактика, управление, урегулирование, завершение, разрешение.
3. Факторы управляемости конфликтами.
4. Способы регулирования конфликтов: силовые методы, переговоры, участие третьей стороны.
5. Психологическая традиция разрешения конфликтов.
6. Психотерапия, психологическое консультирование, групповая работа, взаимодействие психолога и клиента.
7. Посредничество психолога в разрешении конфликта.

### **Примеры практических заданий**

1. Деловая игра «Бухгалтер на двоих». Студенту, исполняющему роль конфликтолога требуется проанализировать конфликт, суть которого ему излагают участники конфликтной ситуации.

2. Изберите наилучшую линию поведения. В вашем учреждении есть работа, которую вы хотели бы делать. Но вам поручают другую, для вас неинтересную, нетворческую. Следует выбрать один из предложенных вариантов и обосновать его.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины**

### **Основная литература**

1. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 282 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684506>

2. Козырев, Г. И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5d0874f42cf221.11716895. - ISBN 978-5-8199-0934-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913995>

### **Дополнительная литература**

1. Золотых, Н.В. Психология и конфликтология: учеб. пособие / Н.В. Золотых, А.В. Черняева. — Волгоград : ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2018. - 180 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1041858>

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шаркова ; а. н. Российская. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 238 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621690>

3. Галасюк, И. Н. Психология социальной работы : учебник : [16+] / И. Н. Галасюк, О. В. Краснова, Т. В. Шинина ; под ред. О. В. Красновой. – 4-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2022. – 302 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684487>

### ***Интернет-ресурсы***

- Союз Социальных Работников и Социальных Педагогов – Режим доступа: <https://ssopir.ru/>
- Журнал Социальная работа. – Режим доступа: <https://ssopir.ru/archive/pap.htm?ysclid=lfw9sbw7k538967714>
- Издательство «Социальное обслуживание». – Режим доступа: <https://www.socialmag.org/glavnaa>
- Портал о социальной работе. – Режим доступа: <http://soc-work.ru/>
- КонсультантПлюс - законодательство РФ. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
- Федеральное учебно-методическое объединение в сфере высшего образования по УГСН 39.00.00 Социология и социальная работа. – Режим доступа: <https://fgosvo.ru/ksumo/view/edufieldid/5/id/43>
- Усыновление в России. Интернет-проект Министерства образования и науки РФ. Департамент воспитания и социализации детей. Режим доступа: <https://www.usynovite.ru/>
- Министерство здравоохранения Российской Федерации и Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. – Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru/>
- Министерство социального развития Ульяновской области. – Режим доступа: <https://sobes73.ru/>

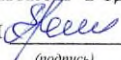
Лист согласования рабочей программы  
учебной дисциплины (практики)

**Направление подготовки:** 39.03.02 Социальная работа

**Рабочая программа** дисциплины «Конфликтология в социальной работе»

**Составители:** Л.И. Еремина – Ульяновск: УлГПУ, 2024. – 15 с.

Программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации, и в соответствии с учебным планом.

Составители  Л.И. Еремина  
(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины (практики) одобрена на заседании кафедры педагогики и социальной работы "13" мая 2024 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой



Шубович М. М.

13.05.24

личная подпись

расшифровка подписи

дата

Рабочая программа учебной дисциплины (практики) согласована с библиотекой  
Сотрудник библиотеки



Марсакова Ю.Б.

10.04.24

личная подпись

расшифровка подписи

дата

Программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета факультета  
педагогики и психологии "14" мая 2024 г., протокол № 5

Декан ученого совета факультета педагогики и психологии



Кокин В.А.

14.05.24

личная подпись

расшифровка подписи

дата