УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета факультета ГНиСТ
от «18» июня 2020 г., протокол № 4

Председатель Митин С.Н.
подпись, расшифровка подписи
«18» июня 2020 г.
утверждается в образовании, реализующем ОПОП ВО

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Конфликтология в социальной работе
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогики профессионального образования и социальной деятельности
Курс	3

Направление (специальность)39.03.02 Социальная работа
код направления (специальности), полное наименование

Направленность (профиль/специализация) Социальное обслуживание (сфера социальной защиты населения)
полное наименование

Форма обучения очная
очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)

Дата введения в учебный процесс УлГУ: «1» сентября 2020 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 03.06. 2021 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 02.06.2022

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Михайлина Ирина Александровна	ППОиСД	К.п.н., доцент

СОГЛАСОВАНО
Заведующий выпускающей кафедрой
_____/Львова Е.Н./ *Подпись* *ФИО* «04» июня 2020 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины: формирование конфликтологической компетентности будущего социального работника как составляющей общей профессиональной компетентности на основе освоения теоретических основ конфликтологии в социальной работе, формирование представлений о методах предупреждения и разрешения конфликтов в работе с клиентами и коллегами.

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать представление: о конфликтах, компромиссах и консенсусах в социальной работе; о факторах, структуре и типологии конфликтов в социальной работе;
- познакомить с этапами развития конфликта, деструктивным и конструктивным путями развития конфликтов; различными моделями управления развитием конфликтов в социальной работе;
- обеспечить владение методикой разрешения конфликтов в процессе социальной работы;
- сформировать умения и навыки профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к обяз. части учебного плана Б1.0.15, реализуется в 5семестре и составлена в соответствии с Государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению "Социальная работа" и учебными планами Ульяновского государственного университета.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: Введение в профессию (1), Философия (1), История Отечества (1), История СР (2), Социальная этнография и демография (2), Ознакомительная практика (2), Современные теории социального благополучия(3), Психология СР (3), Методы исследования в СР (3,4), Теория СР (3,4), Этические основы социальной работы (4), Социальная статистика (5).

Дисциплина связана с такими дисциплинами как: Технология СР (5,6), Семьеведение (5), Гендерология и феминология (5).

Является предшествующей для дисциплин: Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе (6), Социальная работа с молодежью (8), Подготовка и сдача государственного экзамена (8 сем).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ОПК-2 Способность описывать социальные явления и процессы на основе анализа и общения	Знать: закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов в российском обществе;

профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов.	Уметь: применять модели разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания; Владеть: технологиями посредничества в конфликте, навыками профилактики конфликтов.
УК-5 Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать: этнические, конфессиональные и культурные различия людей; сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни Уметь: применять модели развития социального партнерства, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия людей; Владеть: навыками проведения мониторинга конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов)

4.2. По видам учебной работы (в часах)

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения - очная)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам (курсам)
		№ семестра (курса) 6
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	48	48
Аудиторные занятия:	48	48
Лекции	16	16
практические и семинарские занятия	32	32
лабораторные работы (лабораторный практикум)	-	-
Самостоятельная работа	60	60
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)	-	-
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен 36	Экзамен 36
Всего часов по дисциплине	144	144

4.3. Содержание дисциплины (модуля.) Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения очная

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	практические занятия, семинары	лабораторная работа, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Общая характеристика предмета конфликтологии							
1.Характеристика предмета и методов конфликтологии	16	2	4	-	1	10	Опрос
2.Структура и динамика конфликта	16	2	4	-	1	10	Опрос
3.Причины конфликтов	16	2	4	-	2	10	Опрос
4.Функции конфликтов	11	2	4	-	2	5	Опрос
Раздел 2. Виды конфликтов							
5.Внутриличностный конфликт	11	2	4	-	2	5	Опрос
6.Конфликты на различных уровнях социальной системы	11	2	4	-	2	5	Опрос
Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов							
7.Предупреждение конфликтов	7		2	-	2	5	Опрос
8.Разрешение конфликта	9	2	2	-	2	5	Опрос
9.Переговоры как способ разрешения конфликтов	11	2	4	-	2	5	Опрос
Экзамен	36						
Итого	144	16	32		16	60	

5 . СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Раздел 1. Общая характеристика предмета конфликтологии

Тема 1. Характеристика предмета и методов конфликтологии

Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов. Конфликтология как наука. Определение исходных понятий: конфликт, противоречие, соревнование. Типизация конфликтов. Функциональный анализ конфликта. Классификации конфликтных ситуаций. Характеристика конфликтных ситуаций в социальной работе. Методы изучения и работы с конфликтами.

Тема 2. Структура и динамика конфликта

Элементы конфликта: объект конфликта, участники конфликта (инициаторы, организаторы, пособники, посредники), среда конфликта (физическая, общественно-психологическая, социальная). Микро- и макроуровень конфликта. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе. Динамика конфликта: предконфликтная ситуация (латентная стадия), открытый конфликт (собственно конфликт): инцидент (начало конфликта), внешние действия, эскалация конфликта (создание образа врага, демонстрация силы и угроза ее применения, применение насилия, тенденция к расширению и углублению конфликта; завершение конфликта (ослабление одной или обеих сторон, бесперспективность продолжения конфликта, обнаружение превосходства одной из сторон, появление третьей стороны) и разрешение конфликта (схема Н.Кудрявцева), способы завершения конфликта. Постконфликтный синдром.

Тема 3. Причины конфликтов

Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов. Личностные факторы возникновения конфликтов. Взаимоотношение причины и следствия конфликта. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов в организациях. Ошибочные действия руководителей. Нарушения служебной этики. Нарушения трудового законодательства. Несправедливая оценка подчиненных. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной работе. Конфликтогенная специфика особенностей характера социальных сирот, детей и подростков, взрослых в условиях социальной изоляции, пожилых людей, безработных.

Тема 4. Функции конфликтов

Понятие функции конфликтов. Явные и скрытые функции конфликтов. Функциональный и дисфункциональный конфликт. Конструктивные функции конфликта: обнаружение и фиксация противоречий, снятие социальной напряженности, интегративная функция, стабилизация социальной системы, стимулирование группового творчества. Деструктивные функции конфликта: насилие, дестабилизация и дезорганизация, дезинтеграция общества, социокультурное отчуждение, снижение уровня организации системы.

Раздел 2. Виды конфликтов

Тема 5. Внутриличностный конфликт

Понятие внутриличностного конфликта. Основные теории, объясняющие внутриличностные конфликты. Причины и формы проявления. Мотивационные конфликты. Когнитивные конфликты. Ролевые конфликты. Конфликтные эмоциональные состояния. Фрустрация, конфликт, кризис, стресс. Личность и роль: обязателен ли конфликт? Регуляция, коррекция, разрешение внутриличностных конфликтов.

Тема 6. Конфликты на различных уровнях социальной системы

Межличностный конфликт. Взаимодействие и взаимозависимость людей. Межличностное восприятие. Психологический анализ общения. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов, их типологизация. Психологические особенности поведения людей в ситуации конфликта. Модели разрешения конфликта.

Конфликт: индивид и общество, личность и группа. Общество как система. Способы регуляции отношений индивид - общество. Цели, ценности и нормы группы.

Субкультура. Конформизм и нонконформизм. Механизмы перцептивной защиты. Эффект “ожидания”. Феномен когнитивной сложности. Феномен лидерства.

Межгрупповые конфликты. Теоретические подходы к исследованию. Межгрупповое взаимодействие. Процессы социальной категоризации, социальной идентификации, социального сравнения, социальной дискриминации. Феномены внутригруппового фаворитизма, фрустрации, генерализации агрессии, авторитарной личности. Личность в системе межгруппового взаимодействия. Этнические и политические конфликты.

Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов

Тема 7. Предупреждение конфликтов

Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Виды профилактики конфликтов. Пассивные и активные способы профилактики конфликтов. Разрешение противоречий и перевод латентных (скрытых) конфликтных ситуаций на уровень обсуждения причин конфликтных взаимоотношений. Проблема конфликтных личностей. Индивидуальный подход к конфликтным личностям. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

Тема 8. Разрешение конфликта

Становление практики управления конфликтами: основные представления, подходы, практические формы работы. основные стадии разбора конфликта: анализ и диагноз ситуации, стадия планирования и видение перспектив решения конфликта,, накопление потенциала согласия в начальной стадии разрешения конфликта, дискуссия, анализ и подведение результатов решения конфликта. Классификация и характеристика прямых и косвенных методов решения конфликтов. Особенности посреднической деятельности при решении деловых и межличностных конфликтов. Роль руководителя в системе социальной работы в управлении конфликтами.

Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов

Понятие переговоров. Особенности переговоров: непосредственное взаимодействие сторон, возможность участникам контролировать свое взаимодействие, влиять на его результат, определять рамки соглашения, сохранять конфиденциальность. Типология переговоров. Функции переговоров. Стратегии ведения переговоров: позиционный торг (конфронтационный тип поведения), переговоры на основе интересов (партнерский тип поведения). Динамика переговоров, стадии переговорного процесса: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров, выполнение достигнутых договоренностей. Организационный и содержательный аспекты переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе.

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ИЛИ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 1. Общая характеристика предмета конфликтологии

Тема 1. Характеристика предмета и методов конфликтологии

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.
Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.
Вопросы для обсуждения:

1. Актуальность и социальная значимость изучения проблемы конфликтов.
2. Конфликтология как наука.
3. Функциональный анализ конфликта.
4. Характеристика конфликтных ситуаций в социальной работе.
5. Методы изучения и работы с конфликтами.

Тема 2. Структура и динамика конфликта

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.
Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.
Вопросы для обсуждения:
1. Объект конфликта.
2. Предмет конфликта.
3. Участники конфликта.
4. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.
5. Среда конфликта.
6. Предконфликтная ситуация.
7. Открытый конфликт.
8. Завершение конфликта.

Тема 3. Причины конфликтов

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.
Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.
Вопросы для обсуждения:
1. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов.
2. Объективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной работе.
3. Конфликтные личности.
4. Субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной работе.

Тема 4. Функции конфликтов

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.
Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.
Вопросы для обсуждения:
1. Понятие функции конфликта.
2. Конструктивные функции конфликта.
3. Деструктивные функции конфликта.

Раздел 2. Виды конфликтов

Тема 5. Внутриличностный конфликт

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.
Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.
Вопросы для обсуждения:

1. Причины внутриличностного конфликта.
2. Последствия внутриличностного конфликта.
3. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов.
4. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

Тема 6. Конфликты на различных уровнях социальной системы

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Межличностный конфликт.
2. Взаимодействие и взаимозависимость людей.
3. Межличностное восприятие. Психологический анализ общения.
4. Причины и мотивы возникновения межличностных конфликтов, их типологизация.
5. Психологические особенности поведения людей в ситуации конфликта.
6. Общество как система.
7. Субкультура. Конформизм и нонконформизм. Механизмы перцептивной защиты. Эффект “ожидания”. Феномен когнитивной сложности. Феномен лидерства.
8. Межгрупповые конфликты.
9. Этнические и политические конфликты.

Раздел 3. Предупреждение и разрешение конфликтов

Тема 7. Предупреждение конфликтов

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации
2. Трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения
3. Проблема конфликтных личностей
4. Современный менеджмент о профилактике конфликтов.
5. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе
6. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов.

Тема 8. Разрешение конфликта

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме. Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Тактика избегания конфликта и метод насилия.
2. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».
3. Основные механизмы осуществления тактики взаимного выигрыша.
4. Характеристика конфликтов в различных социальных организациях.

Тема 9. Переговоры как способ разрешения конфликтов

Форма – практическое занятие. Обсуждение вопросов по теме лекции. Доклад по теме.

Самостоятельная работа - закрепление пройденного материала и подготовка к устному опросу.

Вопросы для обсуждения:

1. Общая характеристика переговоров.
2. Стратегии ведения переговоров.
3. Динамика переговоров.
4. Тактические приемы ведения переговоров.
5. Посредничество в переговорном процессе.

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Лабораторные работы по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» учебным планом не предусмотрены.

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ (не предусмотрены)

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ

1. Конфликтология как прикладная отрасль социальной психологии
2. Предмет и основные категории конфликтологии в социальной работе
3. Эволюция научных воззрений на конфликт
4. Психологическая традиция изучения конфликта
5. Философско-социологическая традиция изучения конфликта
6. Функциональный анализ конфликта
7. Методы изучения конфликта
8. Конфликтография
9. Структура конфликта
10. Динамика конфликта
11. Причины возникновения конфликтов
12. Проблема конфликтной личности
13. Конфликтоустойчивость и конфликтное поведение
14. Конфликтные ситуации, их классификация и характеристика в социальной работе
15. Конфликтное взаимодействие: цели, мотивы, стратегия и тактика
16. Типизация конфликтов
17. Внутриличностный конфликт: причины, формы проявления и виды
18. Регуляция, коррекция и разрешение внутриличностного конфликта
19. Межличностный конфликт: причины возникновения и типология
20. Конфликты между руководителем и подчиненным
21. Модели разрешения межличностных конфликтов
22. Характеристика семейных конфликтов
23. Профилактика и разрешение семейных конфликтов
24. Конфликты личности и группы
25. Межгрупповые конфликты
26. Этнические и политические конфликты
27. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов в трудовых коллективах
28. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов
29. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
30. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликтной ситуации
31. Консенсусы и компромиссы в социальной работе
32. Уступка и уход от конфликта как стратегии поведения в конфликтной ситуации

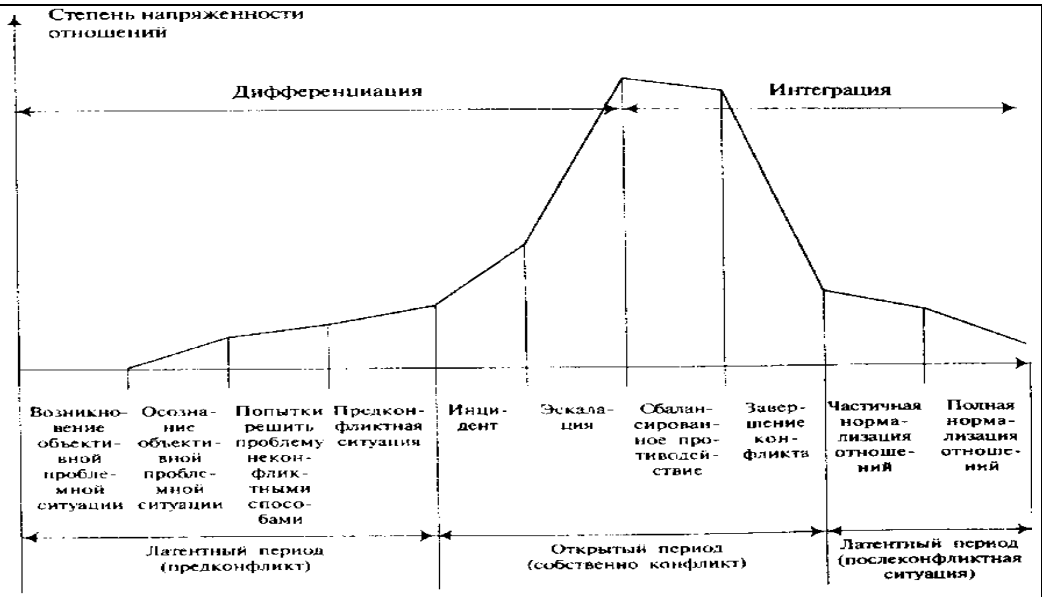
33. «Борьба» и «Давление» как стратегии реагирования в конфликте
34. Прямые и косвенные методы разрешения конфликтов
35. Посредническая деятельность при разрешении конфликтов
36. Переговоры как способ разрешения конфликтов
37. Понятие профилактики конфликтов
38. Психологические методы профилактики конфликтов
39. Организационно-управленческие методы профилактики конфликтов
40. Обучение навыкам эффективного поведения в конфликтах

10.САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студентов по курсу предполагает изучение лекционного материала, работу с учебниками и учебными пособиями, словарями, работу в сети Интернет. Кроме того, студент при подготовке к практическим занятиям выполняет ряд заданий.

Форма обучения ___заочная_____

<table>
<tr><th>Темы практических занятий и задания для самостоятельной работы
Виды самостоятельной работы студентов</th><th>Кол-во часов</th><th>Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)</th></tr>
<tr><td>Тема 1. «Характеристика предмета и методов конфликтологии»
1. Самостоятельно изучив тему, заполните таблицу
<table>
<tr><th>Философско-социологическая традиция</th><th>Представители</th><th>Основные тезисы</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr>
<tr><td>1) социал-дарвинизм
2) функциональная (равновесная) модель
3) конфликтная модель
4) конфликтный функционализм
5) Современный взгляд на конфликты</td><td></td><td></td></tr>
</table>
2. Подготовка доклада по теме « Конфликты в животном мире (зооконфликты)»
3. Подготовка доклада по теме «Современная конфликтография».
4. Составление таблицы «Методы исследования конфликтов».
5. С помощью модульной методики проведите диагностику межличностных отношений и конфликтов в любой малой группе (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).</td><td>10</td><td>Проверка письменной работы</td></tr>
<tr><td>Тема 2. Структура и динамика конфликта
1. Объясните основные периоды и этапы динамики конфликта, представленные на рисунке. Приведите примеры к каждому из них.</td><td>10</td><td>Проверка письменной работы</td></tr>
</table>



2. Подготовка сообщения на тему «Роль инцидента в развитии конфликта».
3. Решение задач и разбор практических ситуаций.

Темы 3. «Объективные причины конфликтов», «Социально-психологические и личностные причины возникновения конфликтов»

1. Готовясь к практическому занятию, составьте таблицу «Причины конфликтов»

Объективные факторы	Организационно-управленческие причины	Социально-психологические причины	Личностные причины
1	2	3	4

10

Проверка письменной работы

Тема 4. «Функции конфликтов»

1. Составление таблицы «Функции конфликтов»

Конструктивные функции конфликта	Их характеристика	Деструктивные функции конфликта	Их характеристика
1	2	3	4

2. Подготовка рефератов: «Позитивные проявления функций конфликта в целом для социальной системы, для учреждения социальной работы, для личности», «Негативные проявления функций конфликта в целом для социальной системы, для учреждения социальной работы, личности».

5

Проверка письменной работы

Тема 5. «Внутриличностный конфликт»

1.Подготовка аннотации на книгу Левина К. Типы конфликтов. Психология личности: тексты. - М.: Изд-во Моск. ун-та,1982.
2. Задание «Проранжируйте по значимости внешние и внутренние факторы возникновения внутриличностных конфликтов».
3. Подготовить сообщение на тему «Механизмы психологической защиты личности».

5

Проверка письменной работы

Тема 6. Конфликты на различных уровнях социальной системы

1. Подготовка рефератов на тему «Детско-родительские конфликты в раннем возрасте», «Детско-родительские конфликты в дошкольном возрасте», «Детско-родительские конфликты в переходном возрасте».
2. Составить перечень причин возникновения супружеских конфликтов.
3. Составить таблицу «Конфликты во взаимодействии родителей и детей»

Типы семей	Тип внутри-семейных отношений	Тип отношений родителей и детей	Основные направления профилактики детско-родительских конфликтов
1	2	3	4

4. Решение задач по разрешению семейных конфликтных ситуаций.
Написать эссе на тему «Возможно ли отсутствие конфликтов между руководителями и подчиненными?»
5. Решение задач по разрешению конфликтных ситуаций в трудовом коллективе.
6. Составить таблицу «Классификация межгрупповых конфликтов»

Вариант конфликта	Возможные причины
1	2
Руководство- персонал	
Администрация - профсоюзы	
Конфликт между подразделениями организации	
Конфликт между микрогруппами в организации	
Конфликт между организациями	
Конфликт между социальными группами в обществе	

7. Приведите несколько примеров социального, политического маневрирования и политического манипулирования, которые применялись властными структурами страны и региона в последние годы.
8. Составить таблицу «Межэтнические конфликты»

Факторы возникновения этнических конфликтов	Причины межэтнических конфликтов	Пути разрешения межэтнических конфликтов
1	2	3

5

Проверка письменной работы

<table>
<tr>
<td>Тема 7. «Предупреждение конфликтов»
1. Составление аннотации на книгу Хохловой Е. А. Деятельность социального педагога по предупреждению конфликтов в школе [Текст] : учебное пособие / Е. А. Хохлова. - Омск : Изд-во ОмГПУ, 2008. - 128 с.
2. Подготовка рефератов «Конфликтная личность демонстративного типа», «Конфликтная личность неуправляемого типа», «Целенаправленно конфликтный тип личности».
3. Составить таблицу «Способы предупреждения конфликтов»
<table>
<tr><td>Социально-психологические</td><td>Организационно-управленческие</td><td>Морально-этические</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>2.</td><td>3.</td></tr>
</table>
4. Творческая работа «Программа профилактики конфликтов в организации»</td>
<td>5</td>
<td>Проверка письменной работы</td>
</tr>
<tr>
<td>Тема 8. «Разрешение конфликтов»
1. Подготовка к деловой игре «Как прекратить конфликты в центрах социального обслуживания населения» в соответствии со взятой на себя ролью:
«Организаторы» (инициативная группа студентов) разрабатывает модель сценарного плана игры.
- «Эксперты» разрабатывают шкалу баллов для оценивания качества рецензирования и исполнения ролей.
- «Рецензенты» разрабатывают критерии для оценивания качества исполнения ролей.
- Исполняющие роли (руководитель Центра социального обслуживания населения, сотрудники центра, клиенты центра) готовятся к исполнению роли.
2. Составьте таблицу «Признаки эффективности управления конфликтом»
<table>
<tr><td>Стиль управления конфликтом</td><td>Результаты</td></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Игнорирование конфликта</td><td></td></tr>
<tr><td>Силовое подавление</td><td></td></tr>
<tr><td>Сглаживание</td><td></td></tr>
<tr><td>посредничество</td><td></td></tr>
</table>
3. Эссе « Действия руководителя при разрешении конфликта»
4.Решение задач и практических ситуаций.</td>
<td>5</td>
<td>Проверка письменной работы

Проверка письменной работы</td>
</tr>
<tr>
<td>Тема 9. «Переговоры как способ разрешения конфликтов»
1. Рецензирование книги Лебедевой М. М. Технология ведения переговоров [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов /М. М. Лебедева. – М.: Аспект Пресс, 2010. – 192 с
2. Вам предстоит участие в переговорах с деловым партнером. Определите основные мероприятия по подготовке переговоров.
3. Вспомните один из семейных конфликтов ваших родных или близких. Как бы вы себя повели в роли третьей стороны в данном конфликте?
4. Составление глоссария (основные конфликтологические понятия).
5. Подготовка к итоговому тестированию.</td>
<td>5</td>
<td>Проверка письменной работы</td>
</tr>
<tr>
<td>Итого</td>
<td>60</td>
<td></td>
</tr>
</table>

11.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список рекомендуемой литературы:

а) основная

1.Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 282 c. — 978-5-394-02053-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60427.html

2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/438916

б) дополнительная

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум

Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный ЭБС Юрайт URL: https://urait.ru/bcode/432828

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/438299

Учебно-методическая

Михайлина И. А.
Конфликтология в социальной работе : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению "Социальная работа" - бакалавриат / И. А. Михайлина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Текст : электронный. http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1728

Согласовано:

Гл. библ-рь ООП / Ефимова М. Н. / Еф / _____ 2019

Должность сотрудника научной библиотеки ФИО подпись дата

б) Программное обеспечение

наименование	договор
СПС Консультант Плюс	Договор №1-2016-1327 от 01.03.2016
НЭБ РФ	Договор №101/НЭБ/2155 от 14.04.2017
ЭБС IPRBooks	контракт №4429/18 от 10.10.2018
АИБС "МегаПро"	Договор №727 от 22.11.2018
Система «Антиплагиат.ВУЗ»	Договор №360 от 25.06.2018 Договор № 1310 от 18.06.2019
MicrosoftOffice 2016	Договор №991 от 21.12.2016
или	
«Мой офис стандартный»	Договор № 793 от 14.12.2018
ОС MicrosoftWindows	контракт №580 от 29.08.2014, контракт №581 от 29.08.2014 (оба контракта на одно и то же кол-во лицензий)
Антивирус Dr.Web	Договор №445 от 16.07.2018

б) программное обеспечение

Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, офисный пакет приложений Microsoft Office

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2020]. – URL: http://www.iprbookshop.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2020]. - URL: https://www.biblio-online.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2020]. – URL: [illegible] – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2020]. – URL: https://e.lanbook.com. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2020]. - URL: http://znanium.com. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.6. Clinical Collection : коллекция для медицинских университетов, клиник, медицинских библиотек // EBSCOhost : [портал]. – URL: [illegible] – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2020].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [illegible]. – URL: [illegible] – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2020]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2020]. – URL: [illegible] – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Национальная электронная библиотека : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2020]. – URL: https://нэб.рф. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. SMART Imagebase // EBSCOhost : [портал]. – URL: [illegible] – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: http://window.edu.ru/. – Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: http://www.edu.ru. – Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

7.2. Образовательный портал УлГУ. – URL: http://edu.ulsu.ru. – Режим доступа : для зарегистр. пользователей. – Текст : электронный.

Согласовано:

Зам нач. УИТиТ / Клочкова В.В. / [подпись]

Должность сотрудника УИТиТ ФИО подпись дата

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещение - 20а. Аудитория для проведения лекционных, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций.
Аудитория укомплектована ученической мебелью и доской. Комплект мультимедийного оборудования: проектор, экран, ноутбук.
Программное обеспечение: Windows 10

Помещение - 237. Читальный зал научной библиотеки с зоной для самостоятельной работы.Аудитория укомплектована ученической мебелью. Компьютер (2шт) с доступом в Интернет, ЭИОС, ЭБС. Телевизор, экран, проектор. Стол для лиц с ОВЗ.Программное обеспечение: Windows 10 Pro. Microsoft Office Std 2016. СПС Консультант Плюс.

13.СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/ исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик		к.п.н., доцент	Михайлина И.А.
	подпись	должность	ФИО

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину/выпускающей кафедрой	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		03.06.2021

11.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список рекомендуемой литературы:

а) основная

1.Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2016. — 282 c. — 978-5-394-02053-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60427.html

2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 154 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/438916

б) дополнительная

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум

Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный ЭБС Юрайт URL: https://urait.ru/bcode/432828

2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 219 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/438299

Учебно-методическая

Михайлина И. А.
Конфликтология в социальной работе : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению "Социальная работа" - бакалавриат / И. А. Михайлина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Текст : электронный. http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1728

Согласовано:

Гл. библ-рь ООП / Ефимова М. Н. / Еф / 15.05.2021

Должность сотрудника научной библиотеки / ФИО / подпись / дата

Приложение

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

б) Программное обеспечение

наименование	**договор**
СПС Консультант Плюс	
НЭБ РФ	
ЭБС IPRBooks	
АИБС "МегаПро"	
Система «Антиплагиат.ВУЗ»	
MicrosoftOffice 2016	
или	
«Мой офис стандартный»	
ОС MicrosoftWindows	
Антивирус Dr.Web	

в)Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы 2021

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2021]. – URL: http://www.iprbookshop.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2021]. - URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2021]. – URL: https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. – Москва, [2021]. – URL: https://www.rosmedlib.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букап. – Томск, [2021]. – URL: https://www.books-up.ru/ru/library/ . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2021]. – URL: https://e.lanbook.com. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. **Znanium.com :**электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: http://znanium.com . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.8. ClinicalCollection : коллекция для медицинских университетов, клиник, медицинских библиотек // EBSCOhost : [портал]. – URL: http://web.b.ebscohost.com/ehost/search/advanced?vid=1&sid=9f57a3e1-1191-414b-8763-e97828f9f7e1%40sessionmgr102. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

1.9. Русский язык как иностранный : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». – Саратов, [2021]. – URL: https://ros-edu.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2021].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2021]. – URL: https://dlib.eastview.com/browse/udb/12. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2021]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2021]. – URL: https://id2.action-media.ru/Personal/Products. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Национальная электронная библиотека : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2021]. – URL:https://нэб.рф. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. SMARTImagebase // EBSCOhost : [портал]. – URL: https://ebsco.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: http://window.edu.ru/ . – Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: http://www.edu.ru. – Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

зам. нач. УИТ / Клочкова НВ / 15.05.2021

Должность сотрудника УИТиТ ФИО подпись дата

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину/выпускающей кафедрой	Подпись	Дата
1.	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		02.06.2022

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2022]. - URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2022]. – URL: https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2022]. – URL: https://e.lanbook.com. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: http://znanium.com . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.6. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». – Саратов, [2022]. – URL: https://ros-edu.ru. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. – URL: https://dlib.eastview.com/browse/udb/12. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2022]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. – Москва, [2022]. – URL: https://id2.action-media.ru/Personal/Products. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2022]. – URL: https://нэб.рф. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. SMART Imagebase : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. – URL: https://ebsco.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . – URL: http://window.edu.ru/ . – Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: http://www.edu.ru. – Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Зам. начальника УИТТ А.В. Клочкова 29.04.2022