

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Социология, социальная работа и организация работы с молодежью»

УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор
/ Т.Р. Змызгова/

«*Змызгова*» 2021 г.



Рабочая программа учебной дисциплины
Управление конфликтами в социальной сфере
образовательной программы высшего образования
программы бакалавриата
39.03.02 – **Социальная работа**
Направленность (профиль):
Менеджмент в социальной работе

Очная, очно-заочная формы обучения форма обучения

Курган 2021

Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами в социальной сфере» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата 39.03.02
Рабочая программа дисциплины «Социальная экология» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Социальная работа» (направленность (профиль): (Менеджмент в социальной работе), утвержденными:

для очной формы обучения «30» августа 2021 г.
для очно-заочной формы обучения «30» августа 2021 г.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Социология, социальная работа и организация работы с молодежью» «09» сентября 2021 г., протокол № 1.

Рабочую программу составил:

Доцент



Е.А. Хомутникова

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Социология,
социальная работа и
организация работы с молодежью»



Е.В. Лунева

Специалист
по учебно-методической работе



И.В. Тарасова

Начальник Управления
образовательной деятельности



С.Н. Синицын

1. Объем дисциплины

Всего: 4 зачетных единиц трудоемкости (144 академических часа)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		7
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	64	64
в том числе:		
Лекции	32	32
Практические занятия	32	32
Самостоятельная работа, всего часов	80	80
в том числе:		
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем дисциплины)	53	53
Подготовка к экзамену	27	27
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	144	144

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		8
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	28	28
в том числе:		
Лекции	14	14
Практические занятия	14	14
Самостоятельная работа, всего часов	116	116
в том числе:		
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем дисциплины)	89	89
Подготовка к зачету	27	27
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	144	144

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление конфликтами в социальной сфере» относится к обязательной части блока Б1.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях, навыках, приобретенных студентами в средней школе и в университете на курсах «Психология», «Социальная психология», «Социальные коммуникации в сфере работы с молодежью» и др.

Результаты обучения необходимы для успешной коммуникации в деятельности специалиста по работе с молодежью.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Курс «Управление конфликтами в социальной сфере» представляет студентам традиционные и современные подходы изучению конфликтов в различных областях человеческой деятельности; сформировать представления о конфликтологии как о комплексной прикладной дисциплине, направленной на развитие личной и профессиональной конфликтной компетентности. Для эффективного решения возникающих проблем каждому человеку необходимо усвоить определенный минимум теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных ситуациях.

Цель изучения дисциплины – дать представление о современных способах управления конфликтами в молодежной среде.

Задачами дисциплины являются:

1. Формирование представления о конфликтологии как о комплексной прикладной дисциплине.
2. Рассмотрение различных типов конфликтов.
3. Обучение технологиям управления конфликтами в молодежной среде.

Студент, освоивший дисциплину, должен обладать следующими общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

значение понятия «конфликт» с современной научной точки зрения, его структуру, динамику и этапы развития (для компетенции УК-3);

типологию и виды конфликтов, причины возникновения и механизмы проявления (для компетенций УК-3);

внутренние механизмы и условия психологической готовности личности к разрешению конфликта (для компетенций УК-3);

основные условия профилактики конфликтного взаимодействия и его последствий в социальной сфере (для компетенций УК-3);

основные стратегии и тактику, методы конструктивного управления конфликтами (для компетенций УК-3).

Уметь:

прогнозировать назревающий конфликт, дифференцировать зоны разногласий и мотивации конфликтных ситуаций (для компетенций УК-3);

определять стиль поведения личности молодого человека в конфликте и проводить психологическую коррекцию конфликтного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности (для компетенций УК-3);

практически использовать методы разрешения конфликтов, управления ими (для компетенций УК-3).

Владеть:

навыками психологической коррекции и диагностики индивидуального стиля поведения личности молодого человека в конфликте (для компетенций УК-3);

навыками применения эффективных стратегий разрешения конфликтов, соответствующих сложившейся ситуации (для компетенций УК-3);

методами эффективного общения и конструктивного разрешения проблемных ситуаций (конфликтов, кризисов, стрессов) (для компетенций УК-3).

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Очная

Рубеж	Номер раздела темы	Наименование раздела темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практические занятия
Рубеж 1	1	Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии	4	4
	2	Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.	2	2
	3	Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере .	2	2
	4	Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления на государственной гражданской службе.	2	2
	5	Конфликтологическая культура государственного в социальной сфере и её развитие.	2	2
	6	Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия.	2	2
	7	Стрессы и стрессовые ситуации в деятельности в социальной сфере как основа возникновения конфликтных ситуаций	2	2
	8	Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах	1	2
		Рубежный контроль № 1	1	
Рубеж 2	9	Анализ роли и значения участников	2	2

		конфликта в социальной сфере		
	10	Динамика развития конфликта в социальной сфере .	2	2
	11	Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере .	2	2
	12	Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере .	2	2
	13	Юридические способы разрешения конфликтов в социальной сфере .	4	4
	14	Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере .	1	2
		Рубежный контроль № 2	1	
		Всего	32	32

Очно-заочная форма обучения

Рубеж	Номер раздела темы	Наименование раздела темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практические занятия
Рубеж 1	1	Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии	1	1
	2	Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.	1	1
	3	Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере .	1	1
	4	Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления на государственной гражданской службе.	1	1
	5	Конфликтологическая культура государственного в социальной сфере и её развитие.	1	1
	6	Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия.	1	1
	7	Стрессы и стрессовые ситуации в деятельности в социальной сфере как основа возникновения конфликтных ситуаций	0,5	1

	8	Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах	0,5	1
		Рубежный контроль № 1	1	1
Рубеж 2	9	Анализ роли и значения участников конфликта в социальной сфере	1	1
	10	Динамика развития конфликта в социальной сфере .	1	1
	11	Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере .	1	1
	12	Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере .	1	1
	13	Юридические способы разрешения Конфликтов в социальной сфере .	0,5	1

	14	Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере .	0,5	1
		Рубежный контроль № 2	1	
Всего			14	14

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии.

Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы. Управление конфликтами в молодежной среде в системе наук: межпредметные связи. История развития конфликтологии: 1 этап до XIX в. накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликтологической мысли в рамках философии; 2 этап XIX - формирование первых теорий объяснения природы конфликта и способов его преодоления; 3 этап с середины XX в. теоретическое обоснование конфликта как естественной формы человеческого взаимодействия и разработка методов и технологий управления им, развитие конфликтологии как науки.

Тема 2. Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.

Понятие трудной ситуации. Виды трудных ситуаций профессиональной деятельности: проблемные ситуации, критические (аварийные) ситуации, экстремальные ситуации. Трудные ситуации социального взаимодействия: проблемные ситуации, предконфликтные ситуации, конфликтные ситуации. Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный». Диспозиционные типы личностей реагирующих на стресс: честолюбивый, спокойный, сочувливый, неотстаивающий, жизнелюбивый, тревожный. Стратегии поведения человека в трудной ситуации: активная, пассивная. Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации. Психическая напряженность как детерминанта поведения специалиста в трудных ситуациях профессиональной деятельности.

Тема 3. Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере.

Описательные и аналитические методы: описание и анализ конкретных конфликтных ситуаций по предложенным исследователем схемам (сравнительно-исторический, системный подход, логический анализ и т.п.). Диагностика организационных конфликтов по модели Л.Гринхелга. Диагностика конфликтов на личностном уровне. Диагностика конфликтов на межличностном уровне. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Диаг-ностика межгрупповых конфликтов в организации. Позиционный анализ (А.И.Пригожин). Определение интенсивности актуального стресса. Прогнозирование поведения человека в критических ситуациях. Выявление последствий дистресса. Определение наличия стрессоров, связанных с профессиональной деятельностью. Выявление стрессоустойчивости личности.

Тема 4. Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере.

Понятие конфликта, его объект и предмет. Структура социального конфликта. Причины социальных конфликтов и их типология. Личностные источники (причины) конфликтов. Конфликтные ситуации в межличностных отношениях. Функции социальных конфликтов. Динамика конфликта. Виды социальных конфликтов и их особенности: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, межгрупповые конфликты и их типология, конфликт интересов. Конфликты на государственной гражданской службе в молодежной сфере. Причины деловых (профессиональных) конфликтов. Конфликтные ситуации делового общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации в молодежной среде. Прогнозирование конфликтных ситуаций и конфликтов. Предупреждение конфликтных ситуаций и конфликтов молодежи. Этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций в молодежной среде. Преодоление стрессовых последствий конфликтов молодежи.

Тема 5. Конфликтологическая культура государственного служащего социальной сферы.

Методологические основы научной концепции формирования конфликтологической культуры специалиста по работе с молодежью. Принцип управления-самоуправления в формировании конфликтологической культуры специалиста. Система управленческой культуры. Культура поведения личности молодого человека в конфликтных ситуациях. Конфликтологическая осведомленность личности. Конфликтологическая культура специалиста по работе с молодежью. Конфликтоустойчивость личности. Модель конфликтологической культуры специалиста по работе с молодежью. Теория и практика формирования конфликтологической культуры специалиста по работе с молодежью в процессе профессиональной подготовки.

Содержание конфликтологической культуры личности: культура ценностно-смысловой сферы; культура мышления; культура чувств; коммуникативная культура; культура воображения; ощущение контекста. Конфликтологическое образование и конфликтологическая подготовка личности. Конфликтологическая культура как характеристика и реализация способа профессиональной деятельности в конфликтной профессиональной среде. Диагностика уровня развития конфликтологической культуры личности. Диагностико-целевой компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста. Содержательно-процессуальный компонент процесса формирования конфликтологической культуры специалиста.

Тема 6. Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия.

Причины и источники конфликтов. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Формирование установки на поиск взаимопонимания и конструктивное разрешение конфликта. Процедура переговоров в урегулировании конфликтных отношений. Общая характеристика переговоров и условия, способствующие их ведению. Процедуры ведения переговоров: оценка готовности сторон конфликта к переговорам, ликвидация препятствий к их проведению, определение предмета и режима деловых переговоров, проведение переговоров. Ведение переговоров: четыре типа деятельности. Достижение должных результатов. Оказание воздействия на силовой баланс. Создание конструктивной психологической обстановки. Применение гибкой тактики.

Позиционный метод переговоров: «мягкий» и «жесткий» подходы и их характеристика. Метод принципиальных переговоров и его составные элементы: разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров; сосредоточение на интересах, а не на позициях; разработка взаимовыгодных вариантов; настаивание на использовании объективных критериев.

Распространенные приемы тактики уловок в переговорном процессе и способы их преодоления. Социальное партнерство как технология предупреждения и регулирования конфликтов: сущность, принципы и уровни. Правовое обеспечение социального партнерства. Консенсус в действиях социальных партнеров как условия упреждения социальной напряженности и урегулирования конфликтных отношений.

Тренировка навыков регуляции эмоционального состояния и поведения в конфликтных ситуациях. Развитие способности конструктивно разрешать конфликты.

Тема 7. Стрессы и стрессовые ситуации в социальной сфере как основа возникновения конфликтных ситуаций

Общий адаптационный синдром (ОАС). Эустресс и дистресс. Стадии стресса: реакция тревоги (мобилизация адаптационных возможностей); стадия сопротивляемости; стадия истощения. Признаки стрессового напряжения, его организационные и личностные факторы. Физиологические, эмоциональные, поведенческие и интеллектуальные симптомы стресса. Шкала оценок социальной адаптации в жизненных ситуациях. Способы

управления собой и другими в стрессовых ситуациях. Сопоставление стрессового и нестрессового стилей жизни.

Тема 8. Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах

Стресс-факторы в нашей жизни. Симптомы и причины стресса. Методы преодоления стрессовых состояний. Развитие навыков регуляции состояний. Способы разрядки, снятия напряжения на каждый день. Использование воображения для релаксации и защиты от стресса. Особенности восприятия ситуации и реагирования на нее, осознание и изменение негативных установок. Правила антистрессового поведения.

Как избежать стрессов в профессиональном общении. Эффективное поведение в ситуациях давления, прессинга, нестабильности. Факторы снижения стресса – как поднять настроение, почувствовать себя счастливым. Основы позитивного мышления.

Тема 9. Анализ роли и значения участников конфликта в социальной сфере

Анализ классических субъектов конфликта. Социалистическая концепция личности и основные виды внутриличностного конфликта: мотивационный конфликт, нравственный конфликт, конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки, невротический конфликт. Характеристика противоборствующих сторон, как основных участников социального конфликта. Социальные роли второй групп участников конфликта: подстрекателей, пособников, организаторов, посредников и судей. Понятие мотива как основной побудительной силы, управляющей поведением человека. Взаимозависимость интересов и позиций конфликтующих сторон. Типичные межличностные конфликты: конфликты супругов; конфликты во взаимодействии родителей и детей; конфликты в звене «руководитель - подчинений»; инновационные конфликты. Разнообразные субъекты межгрупповой конфликтности: малые и большие трудовые коллективы, этнические группы, социальные слои и классы, религиозные объединения, партии и массовые движения. Консерватизм основных механизмов возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность; объективный конфликт интересов; внутригрупповой фаворитизм.

Тема 10. Динамика развития конфликта в социальной сфере.

Основные стадии развития классического конфликта: латентная (предконфликт), открытая, завершающая. Характеристика латентной стадии конфликта. Понятие конфликтной ситуации. Этапы вызревания и варианты решения проблемной ситуации. Открытая стадия (или собственно конфликт), включающая: инцидент-повод, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие. Эскалация конфликта, ее признаки, типы и пороги прохождения. Понятие «рефлексивных игр» как имитации рассуждений и поведения противника. Общие приемы рефлексивных игр: рефлексивный прогноз, рефлексивная защита, рефлексивное управление. Характеристика стадии завершения конфликта, ее варианты и особенности. Понятие «разрешение конфликта» как сведения до минимума предмета спора. Послеконфликтный период и его этапы: частичной и полной нормализации отношений. Динамика различных видов конфликтов: в условиях повседневной жизнедеятельности и в экстремальных условиях. Особенность протекания криминальных конфликтов.

Тема 11. Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере.

Характеристика предупреждения конфликтов как многоплановой деятельности по ликвидации деструктивного потенциала противоречий между субъектами до начала противостояния. Объективные, организационно-управленческие и социально-психологические условия профилактики конфликтов. Анализ уровней, на которых возможна деятельность по предупреждению конфликтов: макроуровень, микроуровень,

уровень межличностных отношений, внутриличностный уровень. Наиболее эффективные формы предупреждения конфликтов: устранение их причин, создание ситуации поддержания сотрудничества, институционализация отношений, принятие нормативных механизмов, а также использование уместного юмора в предконфликтной ситуации. Этап процесса прогнозирования конфликтов: выявление симптомов; поиск и анализ информации, моделирование. Основная цель прогнозирования и методы этой деятельности: индуктивный и дедуктивный.

Тема 12. Внеюридические методы разрешения конфликтов в социальной сфере.

Две группы методов неюридического разрешения конфликта: стратегические и тактические. Характеристика стратегических методов, применяемых для предупреждения дисфункциональных конфликтов вообще. Классические тактические методы разрешения конфликтов: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и уход (уклонение) от решения проблемы. Анализ базовых и производных тактик разрешение конфликтов. Техника использования, основные показания к применению того или иного метода, возможные негативные последствия или преимущества методов в зависимости от ситуации.

Тема 13. Юридические способы разрешения конфликтов в социальной сфере.

Понятие юридического конфликта, в котором спор связан с правоотношениями сторон. Четыре общих признака юридического конфликта. Три основные группы юридических средств разрешения конфликта: конституционные процедуры; судебное и арбитражное рассмотрение дел; административные процедуры. Специфика российского судопроизводства и отличительные особенности разрешения конфликта в гражданском судопроизводстве, уголовном, арбитражном процессе и при помощи административных процедур. Сущность понятия «правоотношения». Смысл применения понятий «презумпция вины» и «презумпция невинности». Формы завершения юридического конфликта: меры государственного принуждения; примирение сторон и условия их применения.

Тема 14. Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере.

Институт переговоров как универсальный метод урегулирования конфликта. Виды переговоров, функции, динамика и правила поведения. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Особый вид деятельности, называемый медиацией. Основные роли третьей стороны: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник, наблюдатель, психотерапевт. Арбитр и посредник как наиболее эффективные типы участия третьей стороны в организационных конфликтах. Классификация переговоров: переговоры о продлении действующих соглашений, о нормализации отношений, о перераспределении, о создании новых условий, о достижении побочных эффектов. Анализ основных функций переговоров: информационная, коммуникативная, регуляции и координации действия, контроля, отвлечения внимания, пропаганды, проволочек. Способы оценки успешности переговоров.

4.3. Практические занятия

Очная

Номер раздела темы	Наименование раздела темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
1	Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии	Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии	4
2	Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.	Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.	2
3	Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере .	Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере .	2
4	Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления на государственной гражданской службе.	Конфликт как социально-психологический феномен и объект управления на государственной гражданской службе.	2
5	Конфликтологическая культура государственного в социальной сфере и её развитие.	Конфликтологическая культура государственного в социальной сфере и её развитие.	2
6	Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия.	Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия.	2
7	Стрессы и стрессовые ситуации в деятельности в социальной сфере как основа возникновения конфликтных ситуаций	Стрессы и стрессовые ситуации в деятельности в социальной сфере как основа возникновения конфликтных ситуаций	2
8	Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах	Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах	2

9	Анализ роли и значения участников конфликта в социальной сфере	Анализ роли и значения участников конфликта в социальной сфере	2
10	Динамика развития конфликта в социальной сфере .	Динамика развития конфликта в социальной сфере .	2
11	Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере .	Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере .	2
12	Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере .	Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере .	2
13	Юридические способы разрешения Конфликтов в социальной сфере .	Юридические способы разрешения конфликтов в социальной сфере .	4
14	Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере .	Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере .	2
Всего			32

Очно-заочная форма обучения

Номер раздела темы	Наименование раздела темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
1	Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии	Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии	1
2	Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.	Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.	1
3	Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере .	Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере .	1
4	Конфликт как социально-психологический феномен и объект	Конфликт как социально-психологический феномен и объект	1

	управления на государственной гражданской службе.	управления на государственной гражданской службе.	
5	Конфликтологическая культура государственного в социальной сфере и её развитие.	Конфликтологическая культура государственного в социальной сфере и её развитие.	1
6	Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия.	Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия.	1
7	Стрессы и стрессовые ситуации в деятельности в социальной сфере как основа возникновения конфликтных ситуаций	Стрессы и стрессовые ситуации в деятельности в социальной сфере как основа возникновения конфликтных ситуаций	1
8	Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах	Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах	1
9	Анализ роли и значения участников конфликта в социальной сфере	Анализ роли и значения участников конфликта в социальной сфере	1
10	Динамика развития конфликта в социальной сфере .	Динамика развития конфликта в социальной сфере .	1
11	Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере .	Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере .	1
12	Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере .	Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере .	1
13	Юридические способы разрешения Конфликтов в социальной сфере .	Юридические способы разрешения конфликтов в социальной сфере .	1
14	Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере .	Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере .	1
Всего			14

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Интерактивные формы проведения занятий.

Ролевая игра – это разыгрывание участниками группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Ролевая игра проводится в небольших группах (3-5 участников). Участники получают задание на карточках (на доске, листах бумаги и т.д.), распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют (показывают) всей группе. Преподаватель может сам распределить роли с учетом характеров детей.

Преимущество этого метода в том, что каждый из участников может представить себя в предложенной ситуации, ощутить те или иные состояния более реально, почувствовать последствия тех или иных действий и принять решение.

Данная форма работы применяется для моделирования поведения и эмоциональных реакций людей в тех или иных ситуациях путем конструирования игровой ситуации, в которой такое поведение предопределено заданными условиями. Методика применяется на практическом занятии «Межличностные конфликты и их специфика в молодежной среде».

Метод кейсов (англ. Case method, кейс-метод, кейс-стади, case-study, метод конкретных ситуаций) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале, или же приближены к реальной ситуации.

В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Метод конкретных ситуаций можно разбить на этапы:

- Подготовительный этап;
- Знакомительный этап;
- Аналитический этап;
- Итоговый этап.

На первом этапе преподаватель конкретизирует цели, разрабатывает соответствующую «конкретную ситуацию» и сценарий занятия. При разработке важно учитывать ряд обязательных требований:

- Пример должен логично продолжать содержание теоретического курса и соответствовать будущим профессиональным потребностям сегодняшних студентов;
- Сложность описанной ситуации должна учитывать уровень возможностей студентов, т.е. с одной стороны, быть по силам, а с другой, вызывать желание с ней справиться и испытать чувство успеха;
- Содержание должно отражать реальные профессиональные ситуации, а не выдуманные события и факты.
- Студентам должны быть предоставлены четкие инструкции работы над конкретной ситуацией.

На втором этапе происходит вовлечение учащихся в живое обсуждение реальной профессиональной ситуации. Преподаватель обозначает контекст предстоящей работы,

обращаясь к компетентности студентов в определенной области. Знакомит студентов с содержанием конкретной ситуации, индивидуально или в группе. В этой методике большую роль играет группа, т.к. повышается развитие познавательной способности во время обсуждения идей и предлагаемых решений, что является плодом совместных усилий. По этой причине, ознакомление с описанием конкретной ситуации полезно выполнять в малой группе.

Анализ в групповой работе начинается после знакомства студентов с предоставленными фактами, и предлагаются следующие рекомендации:

- выявление признаков проблемы;
- постановка проблемы требует ясности, четкости, краткости формулировки;
- различные способы действия;
- альтернативы и их обоснование;
- анализ положительных и отрицательных решений;
- первоначальные цели и реальность ее воплощения.

Результативность используемого метода увеличивается благодаря аналитической работе студентов, когда они могут узнать и сравнить несколько вариантов решения одной проблемы. Такой пример помогает расширению индивидуального опыта анализа и решения проблемы каждым студентом.

Так как анализ конкретной ситуации – групповая работа, то решение проблемы желательно в форме открытых дискуссий. Важным моментом является развитие познавательной деятельности и принятие чужих вариантов решения проблемы без предвзятости. Что позволяет студентам развивать умение анализировать производственные ситуации и вырабатывать самостоятельные решения, что необходимо каждому специалисту, особенно в современной рыночной экономике.

Особенностью метода является то, что, перенося условия проведения занятия на производство или предприятие интерактивный метод не теряет своей актуальности.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения заданий, а также взаимооценка и обсуждение результатов.

Для текущего контроля успеваемости по очной и очно-заочной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям, подготовку к экзамену.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице.

Рекомендуемый режим самостоятельной работы Очная форма обучения

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.

Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	32
Подготовка к рубежным контролям (по 1 часу на каждый рубеж)	2
Самостоятельное изучение тем дисциплины	19
Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии.	4
Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.	3
Юридические способы разрешения конфликтов в социальной сфере.	3
Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере.	3
Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере.	3
Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере.	3
Подготовка к экзамену	27
Всего:	80

Очно-заочная форма обучения

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
Подготовка к практическим занятиям (по 4 часа на каждое занятие)	28
Подготовка к рубежным контролям (по 1 часу на каждый рубеж)	2
Самостоятельное изучение тем дисциплины	59
Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии.	10

Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.	10
Юридические способы разрешения конфликтов в социальной сфере.	10
Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере.	10
Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере.	10
Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере.	9
Подготовка к экзамену	27
Всего:	116

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ;
2. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1, № 2.
3. Список вопросов к экзамену.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

№	Наименование	Содержание					
Очная форма обучения							
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся)	Распределение баллов					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	экзамен
		Балльная оценка:	До 16	До 32	До 11	До 11	До 30

до сведения студентов на первом учебном занятии)	Примечания:	16 лекций по 1 баллу	По 2 балла за работу на занятии (16 занятий)	На 9-й лекции в форме письменного тестирования	На 16-й лекции в форме письменного тестирования	
--	-------------	----------------------	--	--	---	--

№	Наименование	Содержание					
Очно-заочная форма обучения							
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Распределение баллов					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Экзамены
		Балльная оценка:	До 14	До 28	До 14	До 14	До 30
	Примечания:	7 лекций по 2 балла	По 4 балла за работу на занятии (7 занятий)	На 4-й лекции в форме письменного тестирования	На 7-й лекции в форме письменного тестирования		

Текущий контроль проводится в виде контроля посещения лекции, посещения и ответов на практических занятиях.

Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен отвечать на практических занятиях.

Для получения зачета с оценкой «автоматически» студенту необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:

- 68 для получения «автоматически» оценки «удовлетворительно».

По согласованию с преподавателем студенту, набравшему меньше 68 балла, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на консультациях,

активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлена оценка за зачет «автоматически».

В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных занятий.

Формы дополнительных заданий:

- ответы на вопросы и выполнение заданий пропущенного практического занятия – до 8 баллов.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

Критерии оценки на практическом занятии для очной формы обучения

Критерии оценки ответа	баллы	оценка
Полные ответы, умение рассказать тему своими словами, творчески подход, наличие презентации по теме	2	отлично
Достаточно полные ответы, но мало самостоятельности в ответе, отсутствие творческого подхода	1,5	хорошо
Чтение ответа с листа, мало самостоятельности	1	удовлетворительно
Отсутствие ответа или ответ не по теме	0	неудовлетворительно

Критерии оценки на практическом занятии для очно-заочной формы обучения

Критерии оценки ответа	баллы	оценка
Полные ответы, умение рассказать тему своими словами, творчески подход, наличие презентации по теме	4	отлично
Достаточно полные ответы, но мало самостоятельности в ответе, отсутствие творческого подхода	3	хорошо
Чтение ответа с листа, мало самостоятельности	2	удовлетворительно
Отсутствие ответа или ответ не по теме	0	неудовлетворительно

Критерии оценки на экзамене

Критерии оценки ответа	баллы	оценка
Полные ответы на вопросы	91-100	отлично
Достаточно полные ответы, но отсутствует знание конкретных примеров, имен, дат	74...90	хорошо
Неполные ответы	61...73	удовлетворительно
Отсутствие ответа или ответ не по теме, приблизительное знание	60 и менее баллов	неудовлетворительно

Критерии пересчета баллов в традиционную оценку на зачете с оценкой

- 60 и менее баллов – неудовлетворительно (не зачтено)
- 61...73 – удовлетворительно (зачтено)
- 74...90 – хорошо (зачтено)

- 91...100 – отлично (зачтено).

Критерии оценки тестирования по рубежным контролям № 1 и 2 для очной формы обучения

Процент выполнения тестов	баллы	оценка
100 - 80%	11-9	отлично
60-79%	8-6	хорошо
40-59%	5-3	удовлетворительно
39%	2 и менее баллов	неудовлетворительно

Критерии оценки тестирования по рубежным контролям № 1 и 2 для очно-заочной формы обучения

Процент выполнения тестов	баллы	оценка
100 - 80%	14-9	отлично
60-79%	8-6	хорошо
40-59%	5-3	удовлетворительно
39%	2 и менее баллов	неудовлетворительно

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в форме письменного тестирования. Экзамен проводится в традиционной форме, перечень вопросов к зачету дается студентам перед зачетом.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Для рубежного контроля № 1 предусмотрено тестирование, тест состоит из 5 вопросов.

Для рубежного контроля № 2 предусмотрено тестовое задание из 10 вопросов.

На каждое тестирование при рубежном контроле студенту отводится время 45 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого студента по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Результаты текущего контроля успеваемости и экзамена заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и экзамена

Рубежный контроль № 1

1. Конфликт (conflictus) в переводе с означает столкновение сторон:

- а) греческого;
- б) английского;
- в) латыни;

- б) английского;
 - в) латыни;
 - г) французского.
2. Конфликт воспринимается не только эмпирически, но и разрабатывается конфликтология как относительно самостоятельная теория в эпоху:
- а) «Возрождения»;
 - б) «Просвещения»;
 - в) «Индустриальную»;
 - г) «Информационную».
3. Конфликт изучается всесторонне, происходит дополнительная конкретизация конфликтологии, более четкие очертания ее проблематики, управление конфликтом, о чем пишут следующие авторы:
- а) Николай Коперник, Джордано Бруно, Николай Кузанский;
 - б) Фрэнсис Бэкон, Адам Смит, Иммануил Кант;
 - в) Людвиг Фейербах, Зигмунд Фрейд, Михаил Бакунин;
 - г) Майкл Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури.
4. Конфликт, который ведет к повышению эффективности деятельности организации, называется:
- а) организационным;
 - б) функциональным;
 - в) дисфункциональным;
 - г) производственным.
5. Любой момент развития конфликта имеет свои точки бифуркации:
- а) раздвоения;
 - б) разветвления;
 - в) разрешения;
 - г) нет верного ответа.

Рубежный контроль № 2

1. Динамика конфликта характеризуется стадией:
- а) латентной (скрытой);
 - б) открытой;
 - в) завершающей;
 - г) нет верного ответа.
2. Оптимально управлять конфликтной ситуацией в организации не позволят:
- а) знания эволюции конфликтологии;
 - б) модели конфликта как процесса;
 - в) фасетная классификация конфликтов;
 - г) нет верного ответа.
3. Форма и степень столкновения может быть:
- а) вертикальной;
 - б) спонтанной;
 - в) антагонистической;
 - г) локальной.
4. Коммуникативная направленность конфликта бывает:
- а) спровоцированной;
 - б) горизонтальной;
 - в) длительной;
 - г) социальной.

5. Стресс - это состояние:

- а) тревоги и страха;
- б) эйфории и удивления;
- в) эмоционального расстройства, связанного с неспособностью человека адекватно действовать в сложившейся ситуации;
- г) неуверенности в экстремальных ситуациях.

Вопросы к экзамену для очной и очно-заочной форм обучения

1. Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи.
2. История развития конфликтологии.
3. Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов.
4. Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере.
5. Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере.
6. Конфликтологическая культура государственного служащего социальной сферы.
7. Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия.
8. Стрессы и стрессовые ситуации в социальной сфере как основа возникновения.
9. Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах.
10. Анализ роли и значения участников конфликта в социальной сфере.
11. Динамика развития конфликта в социальной сфере.
12. Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере.
13. Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере.
14. Юридические способы разрешения конфликтов в социальной сфере.
15. Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере.

Пример практического занятия

Практическое занятие № 1. Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии.

1. Современная конфликтология: актуальные теоретико-методологические и практические проблемы.
2. Управление конфликтами в молодежной среде в системе наук: межпредметные связи.
3. История развития конфликтологии:
 - 1 этап до XIX в. накопление эмпирических знаний о конфликте и развитие конфликтологической мысли в рамках философии;
 - 2 этап XIX - формирование первых теорий объяснения природы конфликта и способов его преодоления;
 - 3 этап с середины XX в. теоретическое обоснование конфликта как естественной формы человеческого взаимодействия и разработка методов и технологий управления им, развитие конфликтологии как науки.

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1 Основная учебная литература

1. Кибанов А. Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; ГУУ. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2005. - 302 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

7.2 Дополнительная учебная литература

1. Козырев Г. И. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник / Г.И. Козырев. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 304 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

2. Дмитриев А. В. Конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник / А.В. Дмитриев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 336 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

**8. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»,
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**
dist.kgsu.ru - Система поддержки учебного процесса КГУ.

9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При чтении лекций используются слайдовые презентации. Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций:

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Компьютерный класс, мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).

11 Для студентов, обучающихся с использованием дистанционных образовательных технологий

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объём дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1 распределение баллов соответствует п. 6.2 либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся.

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Управление конфликтами в социальной сфере»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата
39.03.02 – **Социальная работа**
Направленность (профиль):
Менеджмент в социальной работе

Трудоемкость дисциплины: 4 зачетных единиц трудоемкости (144 академических часа)
Семестр: 7 (очная, очно -заочная форма обучения), 8 (заочная форма обучения)
Форма промежуточной аттестации: экзамен

Содержание дисциплины

Управление конфликтами в социальной сфере как наука, ее предмет, методы исследования и задачи. История развития конфликтологии. Трудные ситуации профессиональной деятельности в социальной сфере как условие возникновения конфликтов. Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере. Методы диагностики конфликтов и стрессов в социальной сфере. Конфликтологическая культура государственного служащего социальной сферы. Навыки эффективного общения в сложной ситуации конфликтного взаимодействия. Стрессы и стрессовые ситуации в социальной сфере как основа возникновения. Методы преодоления стрессовых ситуаций в конфликтах. Анализ роли и значения участников конфликта в социальной сфере. Динамика развития конфликта в социальной сфере. Прогнозирование и предупреждение социальных конфликтов в социальной сфере. Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов в социальной сфере. Юридические способы разрешения конфликтов в социальной сфере. Переговорный процесс как способ управления конфликтами в социальной сфере.