

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВПО «ВОЛОГОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ



01 сентября 2011 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Специальность  
040101 «Социальная работа»

Форма обучения  
ОЧНАЯ  
ЗАОЧНАЯ

Вологда  
2011

[illegible]

### **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины (модуля) «Конфликтология в социальной работе» «Социальная работа» являются:

- ознакомление студентов с различными видами конфликтов, возникающими в процессе жизнедеятельности человека;
- формирование целостного представления о причинах возникновения конфликтов, характере протекания и способах разрешения;
- формирование теоретической и практической компетентности по проблемам конфликтологии в социальной работе.

### **2. Место дисциплины в системе подготовки специалиста**

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится федеральному компоненту цикла общепрофессиональных дисциплин.

Смежными с ней дисциплинами являются: «Теория социальной работы», «Технология социальной работы», «Этические основы социальной работы», «Правовое обеспечение социальной работы» и другие, входящие в общепрофессиональный цикл.

В содержательном отношении курс конфликтологии в социальной работе непосредственно связан с дисциплинами «Технология социальной работы», «Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе»: изучая данный курс, студенты получают знания о современном состоянии конфликтологии как области научного знания и области профессиональной деятельности, направленной на профилактику, прогнозирование и управление конфликтами в различных социальных ситуациях, технологиях их разрешения, этических и правовых нормах регулирования.

### **3. Требования к уровню усвоения содержания дисциплин:**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### **•Знать:**

- современное состояние конфликтологии в социальной работе;
- причины возникновения конфликтов в процессе жизнедеятельности человека, их типологию, классификации, стадии развития, характер и особенности протекания;
- методы диагностики, стратегии, тактики и технологии разрешения конфликтов;
- условия конструктивного и деструктивного развития конфликта;
- технику переговоров, медиации, брейнсторминга;
- модели управления конфликтом;
- методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной сфере и по отношению к клиентам.

#### **•Уметь:**

- анализировать конфликтные ситуации, определять тип конфликта, роль каждой стороны в конфликте;
- прогнозировать развитие конфликта, подбирать адекватные способы его решения.

#### **•Владеть:**

- профессиональным подходом к конфликтам;
- прогнозированием развития конфликтов;
- технологиями управления и разрешения конфликтов;
- способами профилактики конфликтов.

### **4. Извлечение из ГОС ВПО специальности 040101 «Социальная работа», содержащее требования к обязательному минимуму содержания дисциплины и общее количество часов (выписка)**

*Выписка из стандарта:*

ОПД.Ф16. Конфликтология в социальной работе

Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе.

Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.  
 Этапы развития конфликта; деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов.

Модели управления развития конфликтов в социальной работе.

Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы.

Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.

## 5. Структура и содержание дисциплины (модуля) «Конфликтология в социальной работе»

5.1.1. Общая трудоемкость дисциплины на ОДО составляет 135 часов

| №<br>п/п | Раздел<br>Дисциплины                               | Семестр | Всего      | Виды учебной<br>работы, включая<br>самостоятельную<br>работу студентов и<br>трудоемкость (в<br>часах) |           |           | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости ( <i>по<br/>неделям<br/>семестра</i> )<br>Форма<br>промежуточной<br>аттестации ( <i>по<br/>семестрам</i> ) |
|----------|----------------------------------------------------|---------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                    |         |            | ЛК                                                                                                    | ПР        | СРС       |                                                                                                                                                       |
| 1.       | Предпосылки формирования конфликтологической науки | 5       | 17         | 4                                                                                                     | 4         | 9         | Текущий контроль на семинарах. Контрольная работа                                                                                                     |
| 2.       | Теоретические основы конфликтологии                | 5       | 36         | 8                                                                                                     | 6         | 22        | Текущий контроль на семинарах. Контрольная работа                                                                                                     |
| 3.       | Теория и практика разрешения конфликтов            | 5       | 44         | 8                                                                                                     | 14        | 22        | Коллоквиум                                                                                                                                            |
| 4.       | Управление конфликтами в социальной работе         | 5       | 38         | 6                                                                                                     | 10        | 22        | Тест                                                                                                                                                  |
|          | <b>Итого:</b>                                      |         | <b>135</b> | <b>26</b>                                                                                             | <b>34</b> | <b>75</b> |                                                                                                                                                       |
|          |                                                    |         |            |                                                                                                       |           |           | По итогам освоения дисциплины - экзамен                                                                                                               |

5.1.2. Общая трудоемкость дисциплины на ОЗО составляет 135 часов

| №<br>п/п | Раздел<br>Дисциплины | Курс | Всего | Виды учебной<br>работы, включая<br>самостоятельную<br>работу студентов и<br>трудоемкость (в<br>часах) |    |     | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости ( <i>по<br/>неделям<br/>семестра</i> )<br>Форма<br>промежуточной<br>аттестации ( <i>по</i> |
|----------|----------------------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                      |      |       | ЛК                                                                                                    | ПР | СРС |                                                                                                                                       |

|    |                                                    |   |            |          |           |            |                                                   |
|----|----------------------------------------------------|---|------------|----------|-----------|------------|---------------------------------------------------|
|    |                                                    |   |            |          |           |            | <i>семестрам)</i>                                 |
| 1. | Предпосылки формирования конфликтологической науки | 4 |            | 2        | 2         | 12         | Текущий контроль на семинарах. Контрольная работа |
| 2. | Теоретические основы конфликтологии                | 4 |            | 2        | 2         | 32         | Текущий контроль на семинарах. Контрольная работа |
| 3. | Теория и практика разрешения конфликтов            | 4 |            | 2        | 4         | 32         | Коллоквиум                                        |
| 4. | Управление конфликтами в социальной работе         | 4 |            | 2        | 2         | 32         | Тест                                              |
|    | <b>Итого:</b>                                      |   | <b>135</b> | <b>8</b> | <b>10</b> | <b>108</b> |                                                   |
|    |                                                    |   |            |          |           |            | По итогам освоения дисциплины – экзамен           |

## 5.2. Содержание разделов дисциплины:

### Раздел 1.

Тема 1. Конфликтология в системе социальной работы

Основные дидактические единицы:

Этапы развития и становления конфликтологической науки.

Развитие конфликтологии в России. Основные периоды становления российской конфликтологии.

Конфликтология в системе наук.

Специфика конфликтологии в социальной работе.

Предмет и задачи курса «Конфликтология в социальной работе».

Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.

### Раздел 2.

Тема 1. Причины, структура и типология конфликтов. Объективные факторы возникновения конфликтов

Основные дидактические единицы:

Понятие конфликта. Факторы, обуславливающие конфликт. Признаки конфликта и конфликтной ситуации.

Этапы развития конфликта.

Тема 2. Типология конфликтов

Основные дидактические единицы:

Теоретические подходы к обоснованию типологии конфликтов.

Классификация конфликтов по времени, по объему, по характеру, по направленности, по эффективности.

Классификация конфликтов по количеству участников: антроперсональные (внутриличностные), интерперсональные (межличностные), интергрупповые.

Тема 3. Внутриличностные конфликты

Основные дидактические единицы:

Понятие, содержание, структура, детерминанты внутриличностного конфликта.  
Концептуальные подходы в изучении внутриличностных конфликтов.  
Психоаналитическое направление, бихевиоризм, гуманистическая психология.  
Виды и формы внутриличностных конфликтов: мотивационный, нравственный, конфликт нереализованного желания.

Классификация внутриличностных конфликтов К.Левина и А.Лурия. последствия внутриличностных конфликтов.

Методы нейтрализации внутриличностных конфликтов. Возможности социальной работы в предупреждении и разрешении внутриличностных конфликтов.

#### Тема 4. Межличностные и межгрупповые конфликты

Основные дидактические единицы:

Межличностный конфликт: понятие, структура, содержание, причины, типология. Сферы протекания межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов: по сферам существования, по функциональным последствиям, по критерию реальности-лживости.

Условия, способствующие конструктивному поведению сторон в конфликте. Условия, способствующие деструктивному поведению сторон в конфликте.

Профилактика деструктивных конфликтов.

Механизмы межличностной манипуляции.

Особенности межличностных конфликтов в практике социальной работы.

Межгрупповые конфликты и особенности их развития. Поведение личности в межгрупповом конфликте. Ролевая структура групп, групповые нормы и ценности.

Причины возникновения межгрупповых конфликтов.

#### Тема 5. Поведение личности в конфликте

Основные дидактические единицы:

Экстернальная и интернальная позиции личности в конфликте. Типология конфликтных личностей.

Влияние ложных иллюзий на поведение личности в конфликте. Иллюзии «Выигрыш – Проигрыш», «Плохой человек», «Камень преткновения» и их роль в развитии конфликта.

Типы поведения в конфликте: «Практик», «Мыслитель», «Собеседник».

Типы личностных проявлений в конфликте. Классификация А.Брамсона: активно-агрессивные личности («Танки», «Снайперы», «Взрывники»). Пассивно-агрессивные: жалобщики, нерешительные, перестраховщики, добряки, тревожные. Возможности тренингов в формировании конструктивного поведения в конфликте.

#### Тема 6. Стратегии и тактики поведения личности в конфликтном взаимодействии

Основные дидактические единицы:

Двухмерная модель стратегии поведения К.У.Томсона и Р.Х.Киллмена. Характеристика стратегий партнерства и напористости. Основные тактики разрешения конфликта: соперничество, уход, приспособление, компромисс, сотрудничество. Выбор тактик разрешения конфликта.

### **Раздел 3.**

#### Тема 1. Методы и технологии разрешения конфликтов

Основные дидактические единицы:

Четырехшаговый метод разрешения конфликта. Условия его использования в конфликтологической практике. Психологические механизмы, способствующие разрешению конфликта.

Картография, ее возможности для анализа и решения конфликтной ситуации. Этапы составления картографии и методика работы с ней.

Брейнсторминг, его особенности и технологии применения в решении сложных конфликтов.

Ненасильственное общение как технология угащения конфликта.

Тема 2. Медиация в практике социальной работы

Основные дидактические единицы:

Понятие медиации. Процесс медиации. Функции медиатора. Стадии медиации. Работа медиатора по разрешению конфликтов. Медиаторство в условиях современной России.

Медиация как сфера профессиональной деятельности. Возможности медиации в практической деятельности специалиста по социальной работе.

#### **Раздел 4.**

Тема 1. Технологии управления конфликтами в социальной работе

Основные дидактические единицы:

Сущность управления конфликтами. Условия, необходимые для практики управления конфликтами. Принципы и методы управления. Способы и приемы воздействия на конфликтные ситуации в процессе управления конфликтами.

Переговоры, технология из организации и проведения.

Тема 2. Профилактика конфликтных ситуаций в практике социальной работы

Основные дидактические единицы:

Сущность профилактики, ее виды и назначение. Методы профилактики.

Роль специалиста по социальной работе в профилактике конфликтов в различных социальных группах населения. Возможности тренинговой работы в профилактике конфликтов.

Предупреждение и профилактика конфликтов: общее и особенное.

Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

#### **5.3. Темы для самостоятельного изучения**

| № | Наименование раздела дисциплины, тема                                                                                                             | Форма самостоятельной работы                          | Кол-во часов ОДО/ОЗО | Форма контроля                  |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|
| 1 | <b>Раздел 1. Предпосылки формирования конфликтологической науки</b>                                                                               | Конспектирование                                      | 9/12                 | Проверка конспектов             |
| 2 | <b>Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии</b><br><u>Тема 1.</u> Эволюция научных воззрений на конфликт                                     | Вопросы для самостоятельного изучения, рефераты, эссе | 11/16                | Защита реферата                 |
| 3 | <b>Раздел 2. Теоретические основы конфликтологии.</b><br><u>Тема 2.</u> Специфика конфликтологии в социальной работе на разных этапах ее развития | Вопросы для самостоятельного изучения, рефераты, эссе | 11/16                | Защита реферата                 |
| 4 | <b>Раздел 3. Теория и практика разрешения конфликтов.</b> <u>Тема 3.</u>                                                                          | Подбор методического обеспечения для                  | 8/12                 | Апробация подобранных методик в |

|   |                                                                                                                                  |                                                                                      |       |                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Поведение в конфликте                                                                                                            | изучения и разрешения конфликтов разного уровня                                      |       | практике работы конкретного социального учреждения                                 |
| 5 | <b>Раздел 3. Теория и практика разрешения конфликтов. Тема 4.</b> Переговорный процесс как способ решения конфликтов             | Подбор методического обеспечения для изучения и разрешения конфликтов разного уровня | 8/12  | Апробация подобранных методик в практике работы конкретного социального учреждения |
| 6 | <b>Раздел 3. Теория и практика разрешения конфликтов. Тема 5.</b> Способы предупреждения и разрешения конфликтов в детской среде | Разработка индивидуальной программы                                                  | 6/8   | Защита индивидуальных программ                                                     |
| 7 | <b>Раздел 4. Управление конфликтами в социальной работе. Тема 6.</b> Предупреждение и урегулирование конфликтов в организации    | Разработка диагностической карты по определению уровня конфликтности в организации   | 22/32 | Контрольная работа                                                                 |

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)** **Конфликтология в социальной работе**

### **Основная литература**

1. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник для вузов по направлению 040200 "Социология"/ Г. И. Козырев. - М.: ИНФРА-М, 2010.-304 с.
2. Конфликтология: учебник для вузов по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом", "Экономика труда"/ А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - М.: ИНФРА-М, 2010.-301 с.
3. Курбатов В.И. Конфликтология: учеб. пособие для гуманитарных вузов/ В. И. Курбатов. - Ростов н/Д: Феникс, 2009.-445 с.

### **Дополнительная литература:**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: Питер, 2008.-496 с.
2. Баталова И.В. Программа тренинга конфликтной компетентности подростка/ И. В. Баталова //Классный руководитель.-2006. - № 3.-С. 80-92.
3. Варфоломеева Н. Конфликтные личности и способы общения с ними: семинар-практикум/ Н. Варфоломеева //Первое сентября. Здоровье детей.-2008. - № 15.-С. 26-30.
4. Дорохова А.В. Разрешение конфликтов: учеб. пособие для пед. вузов/ А. В. Дорохова, Л. И. Игумнова, Т. И. Привалихина. - М.: Академия, 2008.-192 с.
5. Мокшанцев Р.И. Конфликтология в социальной работе / Р.И.Мокшанцев. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 287 с.

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

Для эффективного обучения по дисциплине требуется отдельная аудитория с достаточным количеством рабочих мест, с видеопроектором, установкой для бумажных планшетов, учебной доской, шкафом для хранения раздаточного материала.

## **8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **8.1. Примерные тестовые задания по курсу:**

#### **Вариант № 1**

*Инструкция: обведите кружком номера правильных ответов.*

#### **1. Исследование конфликтов происходит на основе подходов:**

1. мотивационного
2. фрустрационного
3. когнитивного
4. психоаналитического
5. деятельностного
6. организационного
7. гуманистического

*Инструкция: дополнить предложение*

По составу участников типы конфликтов делятся на межличностные, групповые и \_\_\_\_\_.

Процесс развития конфликта включает: предконфликтную ситуацию, инцидент, эскалацию, кульминацию, завершение конфликта, \_\_\_\_\_.

Автор концепции, обосновывающей пять основных стратегий поведения человека в конфликтной ситуации \_\_\_\_\_.

*Инструкция: Установите соответствие*

#### **Учебники**

1. «Введение в конфликтологию».-М.,1999.

2. «Конфликты в нашей жизни и их разрешение».- Минск,1996.

3. «Основы конфликтологии».-Ростов на Дону,1998.

4. «Конфликтология».-М.,2000.

5. «Социология конфликта».-М.,1995.

#### **Авторы**

А)В.П.Шейнов

Б)Г.И.Козырев

В)Д.П.Зеркин

Г)А.Г.Здравомыслов

Д)А.Я.Анцупов,  
А.И.Шипилов

*Инструкция: Установить правильную последовательность*

#### **Процесс развития конфликта:**

1. Эскалация

- 2. Инцидент
- 3. Предконфликтная ситуация
- 4. Кульминация
- 5. Постконфликтная ситуация
- 6. Завершение конфликта

## **8.2. Вопросы к экзамену по курсу «Конфликтология в социальной работе»**

1. Общее понятие о конфликтологии, основные понятия.
2. Деструктивных конфликты, причины возникновения, условия профилактики.
3. Динамика конфликта (фазы и этапы развития).
4. Внутриличностные конфликты, причины возникновения, особенности протекания.
5. Стратегии и тактики разрешения конфликта (по Томасу Киллмену).
6. Классификация конфликтных личностей (по Брамсону).
7. Классификация конфликтов (по времени, по объему и т.д.).
8. Поведение и позиции личности в конфликте (экстернальное, интернальное).
9. Особенности деятельности групп взаимопомощи в преодолении последствий конфликта).
10. Конфликтология социальной работы как прикладная область конфликтологии.
11. Технологии разрешения внутриличностных конфликтов.
12. Классификация внутриличностных конфликтов (по К.Левину).
13. Понятие «артефакт» в характеристике личности, предрасположенной к конфликтам.
14. Становление конфликтологической науки и практики в России.
15. Типы конфликтогенов и их характеристика.
16. Возможности брейнсторминга в разрешении конфликтов.
17. Связь конфликтологии с другими науками.
18. Характеристика школьных конфликтов (мотивационные, поведенческие и т.д.).
19. Роль ложных установок в развитии конфликта.
20. Типы конфликтных личностей (По Шейнову).
21. Медиация как вид профессиональной деятельности. Требования к медиатору.
22. Конфликт как предмет деятельности социального работника.
23. Межличностные конфликты и их причины.
24. Межгрупповые конфликты, их характеристика и особенности.
25. Последствия конфликтов для развития личности.
26. Коммуникативная компетентность специалиста как фактор профилактики конфликтного взаимодействия.
27. Четырехшаговый метод угащения конфликта.
28. Картография как метод разрешения конфликтов в социальной работе.
29. Посредничество и его возможности в разрешении конфликтов.
30. Технология выдвижения альтернатив при составлении картографии.
31. Субъекты конфликтного взаимодействия по статусу социальных групп.

## **8.3. Темы рефератов для семинаров:**

8. Характеристики конфликтогенного потенциала индивидов, склонных к виктимизации, аддикции, аутодеструкции.
9. Функции социальной службы в контексте конфликтологии.
10. Объективные причины конфликтов на разных уровнях общественной жизни.
11. Субъективные факторы, обуславливающие конфликты в социальной сфере.
12. Психологические условия профилактики конфликтов.
13. Межнациональные конфликты: причины возникновения, способы профилактики.

По итогам освоения разделов дисциплины возможна контрольная работа или тестирование студентов.