

Министерство науки и высшего образования РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Южно-Сахалинский педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

«10» июня 2020 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 Конфликтология

Специальность

39.02.01 Социальная работа

(углубленный уровень среднего профессионального образования)

Квалификация

Специалист по социальной работе

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск  
2020

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.13 Конфликтология разработана на основе требований ФГОС среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальная работа (Приказ Минобрнауки России от 12.05.2014 № 506 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 39.02.01 Социальная работа» (зарегистрировано в Минюсте России 02.07.2014 № 32937), предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины.

Разработчики: Пасюкова Е.В., преподаватель высшей категории.

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК психологии, педагогики и дополнительного образования

На основании:

1. Соответствия стандарту
2. Соответствия учебному плану ПК
3. Соответствия требований к оформлению

Протокол № 7 от 20 марта 2020 г.

Заведующий ПЦК



А.А. Дзюма

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 4 от 23 апреля 2020 г.

Председатель НМС



Н.Ю. Донская

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |         |
|--|---------|
|  | стр.    |
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ              | .....4  |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                 | .....6  |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                     | .....10 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | .....11 |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 39.02.01 Социальная работа.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональной подготовке социальных работников, имеющих среднее профессиональное образование. Опыт работы обязателен.

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина входит в профессиональный цикл в блок «Общепрофессиональные дисциплины» ППССЗ ФГОС СПО по специальности 39.02.01 Социальная работа.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

### **уметь:**

- создавать и поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе, разрешать конфликты;
- управлять конфликтной ситуацией;
- использовать технологии и методики социальной работы для преобразования ситуации клиента;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с профессиональными ценностями социальной работы;

### **знать:**

- историю развития конфликтологии;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- тактики поведения в конфликте;
- особенности объекта и субъекта социальной работы;
- основные подходы, применяющиеся в социальной работе (субъект-субъектный, личностно-ориентированный, системно-деятельный и т. д.)

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ПК 1.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации лиц пожилого возраста и инвалидов.

ПК 1.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц пожилого возраста и инвалидов.

ПК 2.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации для различных типов семей и детей, находящихся в ТЖС.

ПК 2.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС в различных типах семей и детей.

ПК 3.4. Создавать необходимые условия для адаптации и социальной реабилитации для лиц из группы риска.

ПК 3.5. Проводить профилактику возникновения новых ТЖС у лиц из группы риска.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 45 часов, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 30 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 13 часов;
- консультации – 2 часа.

## 2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| <b>Вид учебной работы</b>   | <b>Объем часов</b> |
|---|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>  | <i>45</i>          |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>   | <i>30</i>          |
| в том числе:  |                    |
| - лекции  | <i>15</i>          |
| - практические занятия  | <i>15</i>          |
| - консультации  | <i>2</i>           |
| Контрольные работы  |                    |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>  | <i>13</i>          |
| в том числе:<br>-конспектирование<br>-составление рекомендаций по учету индивидуально-типологических особенностей<br>-составление опорных схем<br>-самодиагностика: тестирование уровня самооценки конфликтности личности |                    |
| <b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета (5 семестр)</b>   |                    |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Конфликтология

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся  | Объем часов | Уровень освоения |  |
|--|--|-------------|------------------|--|
| 1  | 2  | 3           | 4                |  |
| <b>Тема 1.</b><br>Конфликтология как наука                           | <b>Содержание учебного материала</b>   | 2           | 1                |  |
|  | 1. Конфликтология как наука. Основные этапы развития конфликтологии: лонавчный этап. монодисциплинарный этап, междисциплинарный этап. Место конфликтологии в системе социальных наук. Понятийный аппарат конфликтологии: Понятие, цель, задачи, объект и предмет конфликтологии. Основные смыслы понятия «толерантности». Конфликт и толерантность в тезаурусе человека.   |             |                  |  |
|  | <b>Практические занятия</b>  | 2           | 2                |  |
|  | 1. Диспут «Для чего вам лично нужно знание конфликтологии?»; «Чему бы вы хотели научиться?», «Какие отрасли конфликтологии являются сегодня наиболее важными для дальнейшего развития нашего общества?»  |             |                  |  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | 2           | 1                |  |
|  | 1. <i>Конспект:</i> Место конфликтологии в системе наук.<br>2. <i>Конспект:</i> Отрасли конфликтологии.<br><i>Методические рекомендации:</i> см. методические рекомендации по составлению конспекта  |             |                  |  |
| <b>Тема 2.</b><br>Понятия, факторы, структура и типология конфликтов | <b>Содержание учебного материала</b>   |             | 1                |  |
|  | 1. Определение понятия «конфликт». Функции конфликта. Вилы конфликтов: внутриличностный, межличностный, социальный. Структура межличностного конфликта. Условия возникновения конфликта. Конфликтная ситуация как основа конфликта. Компоненты социального конфликта: объективные и личностные. Объект конфликта – противоречивые интересы. Характеристика участников конфликта. Причины конфликтов: конфликтогены. Типы конфликтогенов и формы их проявления: а) прямое негативное отношение – приказание; угроза; замечание; критика; обвинение; насмешка; издевка; сарказм; б) Снисходительное отношение - унижительное утешение; унижительная похвала; упрек; подшучивание; в) хвастовство - восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах; г) менторское отношение - категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своей точки зрения, назойливые советы, напоминание о неприятном, нравоучения и поучения; д) нечестность и неискрытость - утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека; е) нарушения этики - причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и т.п.), перебивание собеседника, перекладывание ответственности на другого человека; ж) регрессивное поведение - наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания. | 4           |                  |  |
|  | <b>Практические занятия</b>  | 2           |                  |  |
|  | 1. Сущность конфликта и его причины. Деловая игра «Жалоба».<br>2. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов, Основные стили разрешения конфликта (двухмерная модель К. Томаса), их краткая характеристика, условия применения, достоинства и недостатки.<br>3. Мое поведение в конфликте (по методу тестирования).  |             |                  |  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>  | 2           | 1                |  |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
|   | 1  | <i>Конспект:</i> Источники конфликта: объективные источники, организационно-управленческие источники, структурно-организационные источники, функционально-организационные источники, личностно-функциональные источники, ситуативно-управленческие источники, социально-психологические источники, личностные источники.  |   |   |
|   | 2  | <i>Конспект:</i> Стратегии поведения в конфликте (характеристика основных стратегий поведения).   |   |   |
| <b>Тема 3.</b><br>Связанные конфликтом явления                    | <b>Содержание учебного материала.</b>  |   |   |   |
|   | с  | 1. Конфликт и стресс. Конфликт и фрустрация. Конфликт и аффекты. Роль эмоций в процессе протекания конфликта. Конфликт и кризис. Способы выявления. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.<br>2. Механизм возникновения негативных эмоций. Эмоциональный интеллект, как профессионально значимое качество специалиста по социальной работе. Рефлексивность как профессионально значимое качество специалиста по социальной работе.   | 2 |   |
|   | <b>Практические занятия</b>  |   | 4 | 2 |
|   | 1. Упражнения на отработку навыков активного слушания, пассивного слушания, эмпатийного слушания.<br>2. Упражнение на усвоение техники «Я- сообщение».<br>3. Способы регуляции эмоционального состояния: техника «Я- сообщение», релаксация, телесная терапия, трансформация эмоций путем изменения мышления.<br>4. Дидактическая игра «фрустрирующие ситуации».   |   |   |   |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br><i>Конспект:</i> Основные техники и приемы эффективного общения:<br>1. Эффективное слушанье: нерефлексивное слушанье, рефлексивное слушанье. Приемы рефлексивного слушанья: выяснение, отражение чувств, перефразирование, резюмирование.<br>2. Приемы эффективного общения: прием «имя собственное»; прием «золотые слова»; прием «зеркало отношений»; прием «терпеливый слушатель». |   | 4 | 1 |
| <b>Тема 4.</b><br>Практика урегулирования и разрешения конфликтов | <b>Содержание учебного материала.</b>  |   |   |   |
|   |  | Конфликтологическая компетентность личности: понятие, компоненты, формирование. Роль управления в предупреждении социального конфликта: элементы управления конфликтом; объективные и субъективные условия предупреждения конфликтов. Технология предупреждения конфликта. Предпосылки успешного разрешения конфликта. Механизм разрешения конфликта. Методы разрешения конфликта. Деятельность психолога по предупреждению конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликта: сущность, типы, функции, стратегия и тактика переговоров; посредничество в переговорах; рекомендации проведения переговоров; особенности групповых решений переговоров; ведение переговоров; работа над соглашением. | 4 |   |
|   | <b>Практические занятия</b>  |   |   |   |
|   |  | 1. Решение ситуационных задач.<br>2. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте (проводится методом отработки тренинговых упражнений).  | 4 |   |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                         |  | 2   |   |   |

|  |   |                       |  |
|--|---|-----------------------|--|
|  | <i>Конспект:</i> Этапы и последовательность урегулирования конфликтов: этап анализа и сбора информации; этап прогнозирования; этап реализации намеченного плана; этап коррекции; этап контроля эффективности собственных действий; завершение.  |                       |  |
| <b>Тема 5.</b><br>Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы. | <b>Содержание учебного материала.</b><br>Человеческий фактор как параметр оптимизации взаимодействия специалистов и клиентов социальных служб. Психологические методы профилактики конфликтов в социальной работе<br>Конфликт как предмет деятельности в социальной работе. Социальные группы субъектов конфликтного взаимодействия. Причины конфликта. Посредничество в конфликте.   | 3                     |  |
|  | <b>Практические занятия</b>   | 3                     |  |
|  | 1.Консультирование в деятельности специалиста по социальной работе. (проводится методом отработки тренинговых упражнений).<br>2.Развитие интерактивных умений (управление эмоциями): техника Я-высказывания; релаксация, аутотренинг, трансформация эмоций путем изменения мышления. Тренинговые упражнения.  |                       |  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   |                       |  |
|  | <i>Конспект:</i> Речевой этикет: культура речи (грамотность речи); формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; правила приветствия.<br>Стресс и конфликт. Психологические методы профилактики конфликтов в социальной работе.<br>Конспект. Профилактика синдрома выгорания у специалистов по социальной работе<br>Конспект. Адаптация и мотивация сотрудников социальных служб | 3                     |  |
|  | <b>Консультация</b>   | 2                     |  |
| <b>Всего:</b>  |   | <b>45(15/15/13/2)</b> |  |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: методический и раздаточный материал.

Технические средства обучения: мультимедийный комплект.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

##### **Основные источники:**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология. Учебник / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. М.: Питер, 2015. 528 с.
2. Уткин Э.А. Конфликтология. Теория и практика / Э.А. Уткин. М.: Ассоциация авторов и писателей. «ГАНДЕМ», ЭКСМОС, 2016. 272 с.

##### **Дополнительные источники:**

1. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. М.: Питер, 2008. 172 с.
2. Конфликтология для XXI века: наука-образование-практика. Материалы Санкт-Петербургского международно. М.: Философский факультет СПбГУ, 2015. 772 с.
3. Лефевр В.А. Алгебра конфликта / В.А. Лефевр, Г.Л. Смолян. М.: КомКнига, 2009. 831 с.
4. Макграт Хелен Трудные люди. Как налаживать хорошие отношения с конфликтными людьми / Хелен Макграт, Хейзел Эдвардс. М.: Попурри, 2014. 336 с.
5. . Оболонский Ю.В. Психологическая реальность конфликта / Ю.В. Оболонский, В.Г. Зазыкин. М.: Психотерапия, 2013. 384 с.
6. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов / В.А. Светлов. М.: Либроком, 2013. 304 с.
7. Шейнов Виктор Управление конфликтами / Виктор Шейнов. М.: Питер, 2015. 576 с.
8. Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе. М.: Академия, 2014. 208 с.
9. Хесль Г. Посредничество в разрешении конфликтов: Теория и технология (пер. с нем. Яковлевой Е.) / Г. Хесль. Москва: Машиностроение, 2015. 144 с.
10. Эберхард Г. Фелау Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать / Эберхард Г. Фелау. М.: Омега-Л, 2014. 128 с.
11. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я. Конфликтология: Учебник. М.:ИНФРА-М,2012. 240 с.
12. Гусякова Л.Г., Кувишникова В.А., Синцова Л.К. Сборник задач и упражнений по социальной работе. М.: наука, 2012. 188 с.
13. Галустова О.В. Конфликтология в вопросах и ответах. М.: Проспект, 2016. 216 с.
14. Медведева Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебник. М.: Академия, 2009. 272 с.

##### **Интернет-ресурсы:**

1. Куб - электронная библиотека: [сайт]. URL: <http://www.koob.ru/>
2. Библиотека Гумер: [сайт]. URL: <http://www.gumer.info/>
3. Психологическая лаборатория: [сайт]. URL: <http://vch.Narod.ru/index.html>
4. Словари: [сайт]. URL: <http://slovari.Yandex.ru>
5. Социальная работа [сайт]. URL: <http://soc-work/ru/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)   | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения                 |
|---|---|
| <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- создавать и поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе, разрешать конфликты;</li><li>- управлять конфликтной ситуацией;</li><li>- использовать технологии и методики социальной работы для преобразования ситуации клиента;</li><li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>- пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li><li>- осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с профессиональными ценностями социальной работы;</li></ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- историю развития конфликтологии;</li><li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>- тактики поведения в конфликте;</li><li>- особенности объекта и субъекта социальной работы;</li><li>- основные подходы, применяющиеся в социальной работе (субъект-субъектный, личностно-ориентированный, системно-деятельный и т. д.).</li></ul> | <p>.</p> <p>Итоговая форма контроля:<br/>дифференцированный зачет</p> |