

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.1.27 Конфликтология

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

39.03.02 Социальная работа

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Социальная работа в системе социальных служб

Курс 3, 4

Семестр 6, 7

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	2	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	4	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	6	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	102	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	7	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 39.03.02 Социальная работа

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СНиТ	СОГЛАСОВАНО	О.Б. Мамаева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра социальных наук и технологий

		(наименование кафедры)	
16.02.2024	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	К.Э. Бурнашев
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Зяблицева Любовь Анатольевна, директор Государственного бюджетного
учреждения Республики Марий Эл "Комплексный центр социального обслуживания
населения в городе Йошкар-Оле"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	знания: основных аспектов межличностной коммуникации умения: выделять основные аспекты межличностной коммуникации навыки: понимания основных аспектов межличностной коммуникации
	УК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия	знания: методов командного взаимодействия умения: выбирать необходимые методы командного взаимодействия навыки: применения методов командного взаимодействия

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Социология (УК-3)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-3)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, классическая лекция, проблемная лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Общая конфликтология	36	УК-3
Лекция. Отечественная конфликтология	2	
Практическое занятие. Классификация конфликтов	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение	
1. Подготовка докладов	
2. Тестирование	
3. Решение ситуационных задач	32
Иная контактная работа:	0

7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Раздел 2. Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия	72	УК-3
Практическое занятие. Профилактика конфликтных ситуаций	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение		
1. Подготовка докладов		
2. Тестирование		
3. Решение ситуационных задач	70	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины Конфликтология рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине Конфликтология, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины Конфликтология.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины Конфликтология, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины Конфликтология, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины Конфликтология включает подготовку к докладам на практических занятиях, решение ситуационных задач и тестирование. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине Конфликтология является экзамен.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Букатина, Екатерина Геннадьевна. Технологии публичного управления [Текст] : практикум : для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" / Е. Г. Букатина, С. В. Краснова; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2020. - 121 с. ISBN 978-5-8158-2169-9. Экземпляры: всего 15.	15 / https://portal.volgatech.net/books/Bukatina_Tekhnologii_publichnogo_upravleniya_2020.pdf
2.	Черкасская, Галина Викторовна. Управление конфликтами [Текст : Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. 3-е изд. Москва: Юрайт, 2022. - 236 с ISBN 978-5-534-05153-	https://urait.ru/bcode/492887
3.	Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учебник / Сорокина Е. Г., Вдовина М. В. 3-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 284 с. ISBN 978-5-394-03557-9.	https://e.lanbook.com/book/277310
4.	Закаурцева, Т. А. Международные организации и их роль в урегулировании конфликтов [Электронный ресурс] : учебное пособие / Закаурцева Т. А., Каширина Т. В. Москва: Дашков и К, 2022. - 206 с. ISBN 978-5-394-04259-1.	https://e.lanbook.com/book/277349
5.	Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Шарков Ф. И., Сперанский В. И., Шаркова Ф. И. 4-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 240 с. ISBN 978-5-394-04322-2.	https://e.lanbook.com/book/277394
6.	Бурнашев, Константин Эдуардович. Синергетика управления [Текст] : Социально-философский аспект : учебное пособие : для студентов направлений подготовки 37.04.02 "Конфликтология" / К. Э. Бурнашев; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2023. - 101 с. ISBN 978-5-8158-2309-9. Экземпляры: всего	5 / https://portal.volgatech.net/books/Burnashev_Sinergetika_upravleniya_sotsialno_filosofskiy_aspekt_2023.pdf
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	430 (I)	Телевизор Samsung 21 K3 (1), Экран на штативе 180*180см (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом	отлично

	обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения	
--	--	--

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Примерные темы докладов на практических занятиях:

1. Проблема массовых беспорядков в конфликтологии.
2. Культуральные различия при проведении переговоров.
3. Медиаторство в условиях современной России.
4. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
4. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.
5. Профилактика внутриличностных конфликтов.
6. Тактика поведения руководителя в конфликтной ситуации.
7. Этапы и последовательность оптимального управления конфликтом.
8. Предупреждение конфликтов и стресс.

Критерии оценивания:

8-10 - отлично – доклад демонстрирует глубокие знания, использованы теоретические подходы и соответствующая терминология.

5-7 – хорошо – доклад демонстрирует уверенное владение теоретическим материалом, использованы теоретические подходы и соответствующая терминология, но есть ошибки или неточности в объяснении

2-4 - удовлетворительно – тема доклада раскрыта слабо, теоретические подходы не использовались.

0-1 - неудовлетворительно – тема доклада не раскрыта

2. Примерные тесты:

1. Внешние пределы в пространстве и времени, а также относительно той системы, в масштабах которой возникает и развивается конфликт

- а) условия конфликта
- б) конфликтная ситуация
- в) границы конфликта
- г) стороны конфликта

2. Терпимость к чужому образу жизни

- а) толерантность
- б) устойчивость

- в) уверенность
- г) саморегуляция

3. Отражение в сознании особенностей конфликта

- а) предмет конфликта
- б) причина конфликта
- в) конфликтная ситуация
- г) образ конфликта

4. Конфликт, возникающий в ситуации нарушения семейных функций

- а) функциональный
- б) семейный
- в) бытовой
- г) конфликт поколений

5. Условия возникновения конфликтной ситуации

- а) предпосылки конфликта
- б) факторы флуктуации
- в) причины конфликта
- г) потребность в конфликте

6. То, из-за чего возникает конфликт

- а) причина конфликта
- б) предмет конфликта
- в) повод конфликта
- г) инцидент конфликта

7. Стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся мотивом минимизации выигрыша обоих

- а) сотрудничество
- б) уход
- в) компромисс
- г) альтруизм

8. Готовность действовать определенным образом в конфликте а) конфликтное поведение

- б) конфликтная установка
- в) стратегия поведения
- г) мотив конфликта

9. Субъективная причина того или иного поступка, способствующая развитию конфликта

- а) мотив
- б) повод
- в) цель
- г) объект

10.Объективно существующее противоречие

- а) ситуация
- б) отношение
- в) биполярность
- г) объект

11.Один из субъектов разрешения конфликта, основным принципом деятельности которого является нейтралитет

- а) пассивный участник

- б) активный участник
- в) посредник
- г) конфликтный лидер

12. Развитие конфликта по этапам и фазам

- а) динамика
- б) структура
- в) конфликтная ситуация
- г) управление конфликтом

13. Идеальный образ завершения конфликта

- а) установка
- б) мотив
- в) цель
- г) сотрудничество

14. Критический этап развития системы

- а) разрушение
- б) флуктуация
- в) точка бифуркации
- г) хаос

15. Деятельность, направленная на минимизацию деструктивных последствий конфликта

- а) переговоры
- б) посредничество
- в) управление
- г) саморегуляция

Тест считается пройденным, если студент ответит верно более чем на 12 вопросов (70%).

3. Решение ситуационных задач

Кейс по переговорам №3

О важности распределения ролей и признания лидера команды, если в переговорах участвуют больше двух человек с каждой стороны.

Описание ситуации

Идут переговоры по возврату задолженностей. С каждой стороны присутствуют директор, главный бухгалтер и юрист компаний.

Сторона, которая хочет вернуть свои деньги, очень дорожит данным партнером – поэтому на момент встречи ставит перед собой две цели: сохранить отношения и стимулировать начало процесса возврата долга. После вступительного раскланивания юрист компании-кредитора начинает высказывать претензии:

— Наши компании уже 5 лет взаимовыгодно сотрудничают. Мы хотим с вами работать и очень надеемся на то, что возникшее на данный момент недоразумение успешно разрешится и не отразится на наших взаимоотношениях. Давайте рассмотрим, как выйти из сложившейся ситуации. Итак, мы предлагаем ...

Тут бухгалтер этой же компании, перебивая коллегу, заявляет:

— Если вы немедленно не отдадите нам долг, мы на вас в суд подадим!

Юрист удивленно молчит. Директор шепчет своему бухгалтеру:

— Подождите

Сторона-должник переглядывается, затем их директор заявляет:

— Мы думали, что вы, в самом деле, настроены на конструктивный диалог и готовы были идти вам навстречу. Но сейчас мы не уверены в ваших намерениях. Мы, конечно, должны вам, но ставить нам ультиматумы – это неприемлемый формат общения.

Директор компании, пришедшей вернуть свои деньги, миролюбиво и извинительно произносит:

— Ольга Ивановна не то имела в виду. Она хотела сказать, что этот вопрос требует быстрого решения...

Директор должник после паузы:

— Я сам неплохо понимаю, кто что имеет в виду. Пауза. Мы, конечно же, обсудим с вами этот вопрос. Но вы понимаете, что, когда ваш продавец придет ко мне следующий раз уговаривать купить ваши товары, а не ничуть не худшие товары ваших конкурентов, мы будем учитывать все аспекты нашего сотрудничества?

Задание:

- 1. Какие ошибки были допущены при проведении переговоров (не менее трех ошибок)?**
- 2. Как Вы оцениваете роль руководителей в данных переговорах?**
- 3. Какие методы предотвращения конфликтов можно было использовать в данной ситуации?**

Критерии оценивания:

8-10 - отлично – ситуация объяснена полностью, использованы теоретические подходы и соответствующая терминология.

5-7 – хорошо - ситуация объяснена хорошо, использованы теоретические подходы и соответствующая терминология, но есть ошибки или неточности в объяснении

2-4 - удовлетворительно – основные моменты ситуации объяснены, теоретические подходы не использовались.

0-1 - неудовлетворительно – ситуация не объяснена или объяснена ошибочно

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Перечень примерных вопросов к экзамену:

1. Понятие конфликтологии как науки. История развития конфликтологии в России и за рубежом.
2. Исследование конфликтов в социологии и педагогической психологии.
3. Основные категории (понятия) конфликтологии как науки.
4. Понятие «конфликт». Функции конфликта.
5. Структурные компоненты конфликта.
6. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
7. Основные виды конфликтов (классификация).
8. Понятие «внутриличностный конфликт». Основные характеристики, причины.
9. Психологические концепции внутриличностного конфликта (З. Фрейд, К. Левин, К. Роджерс, В.

Франклин).

10. Психологические концепции внутриличностного конфликта (А.Н. Леонтьев, А. Маслоу).
11. Виды внутриличностных конфликтов.
12. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
13. Последствия внутриличностных конфликтов.
14. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
15. Характеристика межличностных конфликтов: семейный конфликт.
16. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины конфликтов.
17. Разрешение конфликтов «по вертикали».
18. Особенности педагогических конфликтов.
19. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
20. Трудовые конфликты и пути их преодоления.
21. Специфика межэтнических конфликтов.
22. Внутриполитические конфликты.
23. Особенности межгосударственных конфликтов.
24. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
25. Объективные и организационно-управленческие предпосылки предупреждения конфликтов.
26. Баланс взаимоотношений и профилактики конфликтов.
27. Технология предупреждения конфликтов.
28. Психологические факторы нормализации стресса.
29. Границы мировосприятия и профилактика стресса.
30. Влияние здоровья человека на стресс и конфликтность.
31. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов.
32. Условия и факторы разрешения конфликтов.
33. Стратегии и способы разрешения конфликтов.
34. Медиаторство и регулирование конфликта.
35. Этика регулирования конфликтов психологом.
36. Сущность, виды и функции переговоров по разрешению конфликтов.
37. Динамика переговорного процесса.
38. Психологические механизмы и технология переговоров.
39. Психологические условия успеха на переговорах.
40. Специфика ведения переговоров с противником.
41. Распространение исследований в области конфликтологии, развитие исследовательских центров по конфликтологии в США и Западной Европе.
42. Общенаучные и эмпирические методы анализа конфликта.

43. Междисциплинарные особенности конфликта.
44. Общая и отраслевые теории конфликта.
45. Различия в подходах определения понятия конфликт.
46. Виды норм и их значение в конфликте.
47. Внутреннее состояние субъекта конфликта. Условия снижения конфликтного потенциала личности. Понятие толерантности.
48. Понятие латентного и открытого конфликта.
49. Социальные конфликты и социология конфликта.
50. Позитивные и негативные функции конфликта в развитии социума.
51. Конфликты в экономике. Особенности экономического анализа конфликтов.
52. Типы конфликтов в экономике: состояние конкуренции, договора, регулирования, управления.
53. Правовой конфликт.
54. Конфессиональный конфликт и конфессиональные отношения.
55. Политические факторы становления и развития наций. Понятие самоопределения наций.
56. Понятие экспансии и международного конфликта.
57. Регулирование и управление взаимодействиями сторон в мировой политике.
58. Виды посреднических отношений в различных сферах жизнедеятельности общества.
59. Роль социально-рациональных факторов в предупреждении конфликтов.
60. Управление конфликтами в организациях различной степени сложности

Пример нулевого билета:

Поволжский государственный технологический университет

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0

по дисциплине «Конфликтология»

для направления подготовки 39.03.02 бакалавриат

«Социальная работа в системе социальных служб»

1. Понятие конфликтологии как науки. История развития конфликтологии в России и за рубежом.
2. Управление конфликтами в организациях различной степени сложности.

И.о. зав. кафедрой, к.ф.н., доцент

Бурнашев К.Э.

00.00.0000