

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Елабужский институт (филиал)  
Факультет психологии и педагогики



*подписано электронно-цифровой подписью*

## **Программа дисциплины**

Конфликтология в социальной работе

Направление подготовки: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа в системе социальных служб

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Пьянова Е.Н. (Кафедра психологии, факультет психологии и педагогики), EkNPyanova@kpfu.ru

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1	Способен к использованию теории и технологий социальной работы в профессиональной деятельности
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

теоретические основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде;  
конфликтологические теории и технологий социальной работы в профессиональной деятельности.

Должен уметь:

осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;  
использовать конфликтологические теории и технологий социальной работы в профессиональной деятельности.

Должен владеть:

навыками осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.  
конфликтологическими технологиями социальной работы в профессиональной деятельности.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.10.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 39.03.02 "Социальная работа (Социальная работа в системе социальных служб)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 4 курсе в 7 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 18 часа(ов), в том числе лекции - 8 часа(ов), практические занятия - 10 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 117 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 7 семестре.

### 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	7	2	0	0	17

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	7	2	0	0	20
3.	Тема 3. Динамические характеристики конфликта	7	0	2	0	20
4.	Тема 4. Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	7	0	2	0	20
5.	Тема 5. Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	7	2	2	0	20
6.	Тема 6. Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	7	2	4	0	20
	Итого		8	10	0	117

#### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

##### Тема 1. Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе

Конфликтология как наука. Предмет конфликтологии. Основные вопросы конфликтологии. Методы исследования конфликтов. Связь конфликтологии с другими науками.

Объект, предмет, структура курса "Конфликтология в социальной работе".

История становления конфликтологии. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии. Накопление знаний о конфликтах в древности, в истоках социальной философии (взгляды Конфуция, Геракта, Платона, Аристотеля). Конфликтологические идеи в средние века (А.Августин, Ф.Аквинский), эпоху Возрождения (Н.Кузанский, Н.Коперник, Д.Бруно, Н.Макиавелли), Новое время и эпоху Просвещения (Ф.Бэкон, Т.Гоббс, Ж.-Ж.Руссо, А.Смитт). Идеи представителей классической немецкой философии (И.Канта, Г.Гегеля, Л.Фейербаха) в развитии конфликтологической мысли. Становление конфликтологии как относительно самостоятельной теории во второй половине XIX - начале XX вв., социальные факторы. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Идея конфликта в социал-дарвинизме. Функциональная ("равновесная") модель конфликта (Г.Спенсер, Э.Дюркгейм, Смелзер, Парсонс). Социология конфликта К.Маркса, Г.Зиммеля. Социологическая концепция "теория конфликта" Р.Дарендорфа, конфликтологический функционализм Л.Козера. Психологическая традиция изучения конфликта (З.Фрейд, К.Хорни, Э.Эриксон, К.Левин и др.). Изучение конфликтов в отечественной науке. Социально-политические факторы.

Основные категории дисциплины. Теоретическая и прикладная конфликтология.

Конфликтология как практика управления конфликтами. Роль конфликтологической компетентности в социальной работе. Роль дисциплины в профессиональном становлении специалиста по социальной работе.

##### Тема 2. Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология

Общие характерные черты конфликта как нормального проявления социальных связей, способа взаимоотношения людей при столкновении и осознании несовместимости взглядов, позиций и интересов, противоборства взаимосвязанных двух или более сторон.

Функции конфликта, функциональная направленность конфликтов в организации. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Явные и латентные функции конфликта.

Объективно-субъективная природа конфликта.

Подходы к изучению конфликта. Категории проблемного поля описания конфликтов. Структурные и динамические характеристики конфликтов.

Социальные противоречия и конфликты. Объективные и субъективные элементы конфликта.

Стороны (участники) конфликта. Участники конфликта (стороны) и другие действующие лица конфликтного взаимодействия (подстрекатели, свидетели, посредники, консультанты, "случайные пострадавшие" и др.)

Рольевые позиции участников конфликта: конфликтанты, сочувствующие, провокаторы, жертвы, примирители, консультанты. Социальные, статусные и психологические характеристики участников конфликта.

Причины конфликтов: общие и частные причины. Условия конфликта (условия возникновения, условия протекания): пространственно-временные, социально-психологические, социально-культурный контекст. Предмет конфликта (зона разногласий), связь предмета конфликта с целями сторон. Подвижность границ зоны разногласий.

Позиции конфликтующих сторон, соотношение понятий позиций и интересов. Мотивы участников конфликта, осознаваемые и неосознаваемые мотивы. Субъективные представления участников конфликта о ситуации: представления о себе, об оппоненте о ситуации в целом.

Действия участников конфликта: содержание действий, характер действий, взаимное влияние действий участников. Исходы конфликтных действий: подавление, разрыв отношений, компромисс, интеграция, уход.

Разнообразие конфликтов. Виды конфликтов по сфере проявления.

Классификации конфликтов в организации по различным основаниям: по источникам и причинам возникновения; по коммуникативной направленности; по составу конфликтующих сторон; по функциональной значимости; по степени и формам столкновений; по масштабам и продолжительности.

### **Тема 3. Динамические характеристики конфликта**

Социальные противоречия и развитие конфликта. Конфликтная ситуация и конфликт.

Динамика конфликта. Процесс возникновения конфликта. Этапы и фазы развития конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза, фаза подъема (эскалации) конфликта, пик (кульминация) конфликта, фаза спада. Возможность разрешения конфликта на разных фазах. Возможность цикличности фаз.

Понятие конфликтной ситуации, инцидента. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Понятие "конфликтоген", типология конфликтогенов. Эскалация конфликта.

Осознание конфликтной ситуации. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Развитие открытого конфликта. Разрешение конфликта.

Понятия цена конфликта, цена выхода из конфликта.

### **Тема 4. Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта**

Классификация причин возникновения конфликтов. Объективно-субъективная природа конфликтов. Личностные и психологические причины конфликтов.

Личностные особенности, влияющие на возникновение конфликтов: черты характера, установки личности. Типы конфликтных личностей. Акцентуации характера и конфликт.

Психологические характеристики конфликтных личностей. Конфликтная личность как сложная дезадаптированная система. Системное описание конфликтной личности (Е.Н.Богданов, В.Г.Зыкин): биологический уровень, уровень психических процессов, опыт (привычки, умения, навыки, знания), направленность (убеждения, мировоззрения, идеалы, склонности, интересы, желания). Типы конфликтных личностей. Психологические особенности различных типов конфликтных личностей и способов конструктивного взаимодействия с ними. Понятие психологической несовместимости. Недостаток конфликтологической компетентности и конфликты в организациях.

Эффекты социальной перцепции и конфликт.

Психологические аспекты анализа поведения человека в конфликте. Понятие фрустрации, конфликт и фрустрация потребностей личности. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии: конструктивная, деструктивная, конформистская.

Стили (стратегии) поведения человека в конфликте. Концепция К.Томаса, Р.Киллмена стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Описание основных поведенческих стратегий: борьба, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Характеристика проявления стилей поведения в конфликте в ходе организационного взаимодействия. Факторы, способствующие успешному сотрудничеству (М.Винер, К.Рей): факторы, связанные с окружающим миром; относящиеся к членам сотрудничества; связанные с процессом и структурой сотрудничества; факторы коммуникации; факторы цели; факторы ресурсов. Проявление факторов успешного сотрудничества в организации. Культура и стратегии конфликтного поведения. Процессуальная справедливость, различия представлений о справедливой процедуре.

Трансактный анализ конфликтного взаимодействия. Основные понятия трансактного анализа (Э.Берн): транзакция, позиция "Родитель", позиция "Взрослый", позиция "Ребенок". Поведенческие характеристики основных транзакций, алгоритм трансактного анализа: выделения субъектов межличностного взаимодействия; определение их позиций; выявление направленности позиций каждого субъекта; определение степени расхождения в позициях; формулировка выводов о степени конфликтности взаимодействия. Применение теории трансактного анализа в практике анализа, прогнозирования и предупреждения конфликтов в межличностном взаимодействии в организации

Положительные (конструктивные) и отрицательные (деструктивные) проявления поведения человека в конфликтном взаимодействии.

### **Тема 5. Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе**

Понятие внутриличностного конфликта. Условия возникновения внутриличностного конфликта. Внутриличностный конфликт и конфликтное поведение в организации. Мотивационные внутриличностные конфликты. Психоаналитическая традиция изучения внутриличностных конфликтов в психологии, защитные механизмы личности. Типы внутриличностных мотивационных конфликтов по К.Левину. Когнитивные внутриличностные конфликты, понятие когнитивного диссонанса. Ролевые внутриличностные конфликты: конфликты "Я-роль", межролевые. Возможные проявления ролевых внутриличностных конфликтов у сотрудников организации. Внутриличностные конфликты и самосознание личности, нравственный конфликт, конфликт нереализованных желаний, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки. Проявление внутриличностных конфликтов персонала во взаимодействии в организации, симптомы внутриличностных конфликтов.

Виды внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов.

Общее понятие межличностного конфликта и его особенностей: непосредственность противостояния участников конфликта, проявление всего спектра причин (общих и частных, объективных и субъективных), значимость и эмоциональность конфликта для участников, связь межличностного конфликта с интересами непосредственного окружения участников.

Классификация межличностных конфликтов.

Межличностные конфликты в семье. Понятие семейных конфликтов и их особенности. Классификация семейных конфликтов. Кризисные периоды в развитии семьи. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.

Управление межличностными конфликтами в организации. Внутренний аспект управления межличностным конфликтом, применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект, управленческая деятельность по отношению к конкретному конфликту: прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение.

Понятие межгруппового конфликта, механизм возникновения. Общая характеристика межгрупповых конфликтов. Социологические и психологические аспекты межгрупповых конфликтов. Теории исходного конфликта, производного конфликта. Основные группы источников межгрупповых конфликтов. Характеристики типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта: деиндивидуализация взаимного восприятия, неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция.

Основные типы межгрупповых конфликтов в социальной работе.

Конфликты в больших группах. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Трудовые конфликты. Конфликты социального планирования. Политические конфликты. Власть и конфликт. Межкультурные конфликты. Культура и социальные конфликты. Межнациональные конфликты. Конфликты на религиозной почве.

## **Тема 6. Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта**

Понятие диагностики конфликта. Сущность диагностики, виды диагностики.

Организация и способы диагностики конфликта в социальной работе.

Предупреждения конфликта в социальной работе. Организация профилактики в социальной работе.

Факторы, способствующие успешному сотрудничеству в организации. Методы профилактики конфликтов.

Примерная программа профилактики конфликтов.

Примирительные процедуры в улаживании коллективных и индивидуальных трудовых споров.

Согласительно-договорной процесс. Работа примирительной конфликтной комиссии в организации. Переговоры с участием внешнего посредника, работа медиатора по разрешению конфликтов в организации. Трудовой арбитраж.

Понятие управление конфликтом. Содержание управления конфликтами. Общая характеристика направлений работы специалиста по социальной работе с конфликтами. Организационные и структурные механизмы управления конфликтом в организации.

Общее понятие переговорного процесса в урегулировании конфликтов. Основное содержание переговорного процесса. Функции переговоров. Требования к участнику переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе

Этапы переговоров: общая характеристика. Подготовка переговоров. Организационные вопросы на этапе подготовки. Содержательные вопросы на этапе подготовки переговоров.

Этап непосредственного ведения переговоров. Поведенческие проявления участников переговоров способствующие и препятствующие налаживанию контакта. Стадия взаимного уточнения интересов, позиций. Стадия аргументации взглядов и предложений. Стадия согласования позиций и выработки договоренности. Фиксация договоренности в переговорах. Завершение переговоров.

Этап анализа переговорного процесса. Роль специалиста по персоналу в организации и проведении конфликтных переговоров.

Общее понятие переговорных стилей. Характеристика стилей и техник его проведения. Жесткий стиль: основные техники и приемы.

Мягкий стиль. Основная характеристика и условия применения. Самокритика. Тактика "поглощения стрел". Методика улаживания инцидента: описание, выражение, предложение, вознаграждение. Техника мягкого критического замечания.



Торговый стиль. Общая характеристика и условия применения. Позиционный торг, схема позиционного торга, планирование позиционного торга. Приемы позиционного торга: игра промежуточными предложениями, тактика сокрытия и открытия информации, "разведка", имитация мягкого стиля.

Сотруднический стиль. Основные правила ведения переговоров: отделение человека от проблемы; сосредоточенность на интересах, а не на позициях; изобретение взаимовыгодных вариантов; использование объективных критериев. Метод принципиальных переговоров.

Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.

Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.

Общие принципы конструктивных переговоров. Приемы регуляции психологической атмосферы в конфликтных переговорах. Приемы налаживания контакта в ходе ведения конфликтных переговоров.

Характеристика конструктивных приемов получения информации. Типы слушателей. Техники слушания: нерефлексивное слушание; эмпатическое слушание; активное слушание. Характеристика конструктивных приемов передачи информации, способы продвижения к согласию.

Виды и средства воздействия в ходе конфликтных переговоров. Проблема влияния в конфликтном взаимодействии. Конфликт и манипуляция. Определение понятия манипуляция, ее основные характеристики. Основные черты манипуляторов (Э.Шостром). Основные виды манипуляции (прямая и косвенная манипуляция). Виды противодействия манипулятивному влиянию.

Конфликт и критика. Виды и формы критики. Классификация критики. Характеристика созидательной критики, приемы конструктивной критики.

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

## **7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Журнал "Вопросы психологии" - <http://www.voppsy.ru>

Психологический журнал - <http://www.psychol.ras.ru/08.shtml>

Современная Россия и мир: альтернативы развития (этноконфессиональные конфликты и вызовы 21 века) - <http://ashpi.asu.ru/prints/dn22.html>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>Лекции являются одним из основных видов учебной деятельности в вузе, на которых преподавателем излагается содержание теоретического курса дисциплины.</p> <p>Рекомендации по работе на лекционных занятиях:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обратит внимание на то, как строится лекция. Она состоит, в основном из:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>вводной части, в которой актуализируется сущность вопроса, идет подготовка к восприятию основного учебного материала;</li> <li>основной части, где излагается суть рассматриваемой проблемы;</li> <li>заключения, где делаются выводы и даются рекомендации, практические советы.</li> </ul> </li> <li>2. Настроиться на лекцию. Настрой предполагает подготовку, которую рекомендует преподаватель. Например, самостоятельно найти ответ на вопрос домашнего задания, читая раздел рекомендуемого литературного источника и выявить суть рассматриваемых положений. Благодаря такой подготовке возникнут вопросы, которые можно будет выяснить на лекции. Кроме того, соответствующая подготовка к лекции облегчает усвоение нового материала, заранее ориентируя на узловые моменты изучаемой темы. Важна и самоподготовка к лекции через стимулирование чувства интереса, желания узнать новое.</li> </ol>



Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа: 1й - организационный; 2й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу; - подбор рекомендованной литературы; - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.</p> <p>Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать у студентов умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал. Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования у студентов. Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Внеаудиторная самостоятельная работа - это планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская деятельность студентов, осуществляемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Она включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, практическим, семинарским, лабораторным работам и др.) и выполнение соответствующих заданий;</li> <li>- самостоятельную работу над отдельными темами учебных дисциплин в соответствии с учебно-тематическими планами;</li> <li>- написание докладов, эссе;</li> <li>- выполнение письменных работ;</li> <li>- подготовку ко всем видам контрольных испытаний, в том числе к комплексным экзаменам и зачетам;</li> <li>- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах, конгрессах и т.п.</li> </ul> <p>Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение студентами следующих этапов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение цели самостоятельной работы;</li> <li>- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;</li> <li>- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;</li> <li>- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);</li> <li>- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;</li> <li>- реализация программы выполнения самостоятельной работы.</li> </ul> <p>В процессе самостоятельной деятельности студенты изучают и конспектируют рекомендуемую литературу, готовят доклады, выполняют практические задания, решают задачи и представляют письменные отчеты о проделанной работе.</p> <p>В самостоятельном освоении отдельных вопросов и проблем (на основе рекомендуемой, а также путем осознания проблем дисциплины в процессе их анализа на семинарских занятиях) студентам необходимо понять сущность современной психологии, современного педагога, особенности их деятельности, обратить особое внимание на ее прикладные возможности.</p>
экзамен	<p>В преддверии экзамена преподаватель заблаговременно проводит групповую консультацию и, в случае необходимости, индивидуальные консультации с обучающимися. При проведении консультации обобщается пройденный материал, раскрывается логика его изучения, привлекается внимание к вопросам, представляющим наибольшие трудности для всех или большинства обучающихся, рекомендуется литература, необходимая для подготовки к экзамену.</p> <p>На экзамене студенту предлагается билет, состоящий из одного теоретического вопроса. После ответа студенту могут быть заданы дополнительные вопросы, как по материалам билета, так и по основным определениям курса в целом.</p>

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 39.03.02 "Социальная работа" и профилю подготовки "Социальная работа в системе социальных служб".

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.О.10.01 Конфликтология в социальной работе

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа в системе социальных служб

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

**Основная литература:**

1. Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=590258>
2. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / Ф.И. Шарков. - М.: Издательство Торговая корпорация 'Дашков и К-', 2015. - 240 с. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512837> <http://znanium.com/bookread2.php?book=512837>
3. Мандель Б.Р. Возрастная психология: учеб. пособие / Б.Р. Мандель. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. - 352 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=891792>

**Дополнительная литература:**

1. Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / М.Ю. Зеленков - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 324 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415117>
2. Козырева Г.И. Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / Г.И. Козырева - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=420956>
3. Фесенко О. П., Колесникова С.В. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум [Электронный ресурс] / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. - М.: ФЛИНТА, 2014. - 128 с. - URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=458059>

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.О.10.01 Конфликтология в социальной работе

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль подготовки: Социальная работа в системе социальных служб

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.