

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.09.2025
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Высшая школа туризма и социальных технологий

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология в социальной работе»

Направление подготовки:
39.03.02 «Социальная работа»

Направленность (профиль):
«Менеджмент в социальной сфере»

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология в социальной работе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.02.2018 г. № 76.

Составители:

старший преподаватель
(ученая степень, ученое звание)

Д. С. Калинина
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий
02.09.2025 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы
туризма и социальных технологий

к.ф.н., доцент
(уч.степень, уч.звание)

Н.Д. Алексеева
(ФИО)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения задач профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
ПК-3. Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих их нуждаемость в социальном обслуживании	ИПК-3.1. Применяет законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи ИПК-3.2. Применяет современные технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты и профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании ИПК-3.3. Осуществляет реализацию услуг по социальному сопровождению граждан в процессе осуществления реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и оказания мер социальной поддержки	Знает: - теоретико-методологические основы конфликтологии в социальной работе - сущность конфликта как социального феномена - структурно-динамические характеристики конфликта - стратегии и тактики поведения в конфликте Умеет: - проводить комплексный конфликтологический анализ - выбирать и обосновывать стратегии и тактики поведения в конфликте Владеет: - навыками системного анализа и диагностики конфликта - техниками эффективного конфликтного взаимодействия	03.001 Специалист по социальной работе
ПК-4. Способен к планированию, организации и контролю деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих их нуждаемость гражданина в	ИПК-4.1. Определяет плановые цели и задачи подразделения и отдельных специалистов ИПК-4.2. Организует и координирует деятельность сотрудников подразделения на выполнение задач профессиональной деятельности ИПК-4.3. Осуществляет контроль и анализ результатов выполнения плановых целей деятельности специалистов и подразделения в целом	Знает: - методы диагностики и прогнозирования конфликтов - виды и специфику конфликтов в профессиональной сфере социального работника - технологии управления, разрешения и профилактики конфликтов Умеет: - применять диагностические методы и инструменты - прогнозировать развитие и последствия конфликта - разрабатывать технологии разрешения, профилактики и предупреждения конфликтов	03.001 Специалист по социальной работе

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) * для профессиональных компетенций
социальном обслуживании		Владеет: - способами урегулирования типовых конфликтов в социальной работе - навыками организации профилактической и рефлексивной деятельности	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Профессиональный модуль).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е. (144 час.), их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоемкость, час
Общая трудоемкость дисциплины, час	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	40 / -
занятия лекционного типа (лекции)	20 / -
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	20 / -
Самостоятельная работа всего, в т.ч.:	104 / -
Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины	104 / -
Контроль (часы на зачет)	- / -
Промежуточная аттестация	зачет

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятел ьная работа, час	
		Лекции , час	Практи ческие занятия , час		
ПК-3: ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Тема 1. Конфликтология как наука и её место в социальной работе. Предпосылки возникновения конфликтологии как самостоятельной научной дисциплины. Объект, предмет, цели и задачи конфликтологии. Междисциплинарные связи конфликтологии. Эволюция представлений о конфликте в истории науки. Специфика конфликтологии в социальной работе. Функции конфликтологии в социальной работе. Роль конфликтологической компетентности в профессиональной деятельности социального работника.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 1. Конфликтология как наука и её место в социальной работе.		2 / -		
	Самостоятельная работа			12 / -	
ПК-3:	Тема 2. Конфликт как социальный феномен.	2 / -			Сообщение /

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятел ьная работа, час	
		Лекции , час	Практи ческие занятия , час		
ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Понятие конфликта, его типологии. Социальные функции конфликта. Природа социального конфликта. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Противоречие как источник конфликта. Конфликт в контексте социальной работы: типичные противоречия в системе «человек – социальная среда». Социально-психологические аспекты конфликта.				презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 2. Конфликт как социальный феномен.		2 / -		
	Самостоятельная работа			12 / -	
ПК-3: ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Тема 3. Структура и динамика конфликта. Структурные элементы конфликта. Субъективные составляющие конфликта. Стадии (фазы) динамики конфликта. Особенности эскалации конфликта. Модели динамики конфликта. Значение анализа структуры и динамики для социального работника.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 3. Структура и динамика конфликта.		2 / -		
	Самостоятельная работа			12 / -	
ПК-3: ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Тема 4. Стратегии и тактики поведения в конфликте. Основные модели поведения личности в конфликте. Ситуационная целесообразность выбора стратегии. Тактики поведения в конфликте. Тактики эскалации и деэскалации. Конфликтные стили и профессиональная роль социального работника. Влияние личностных особенностей, темперамента и характера на выбор стратегии. Понятие «конфликтная личность». Типологии конфликтных и трудных личностей.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 4. Стратегии и тактики поведения в конфликте.		2 / -		
	Самостоятельная работа			12 / -	
ПК-3: ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Тема 5. Диагностика и прогнозирование конфликтов. Цели и задачи диагностики конфликтов в социальной работе. Этапы и методы диагностики конфликтов. Психодиагностические методики изучения конфликтности. Социометрические методы в анализе межличностных и групповых конфликтов. Карта конфликта как инструмент социального работника. Прогнозирование развития конфликта. Оценка вероятности и возможных последствий конфликта. Этические аспекты диагностики и прогнозирования конфликтов в социальной работе.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 5. Диагностика и прогнозирование конфликтов.		2 / -		
	Самостоятельная работа			12 / -	
ПК-3: ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Тема 6. Конфликты в системе «социальный работник – клиент»: индивидуальный и групповой клиент. Специфика профессиональных отношений «социальный работник – клиент» как источника потенциальных конфликтов. Типичные причины конфликтов с индивидуальным клиентом. Групповой клиент как субъект конфликта: работа с	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятел ьная работа, час	
		Лекции , час	Практи ческие занятия , час		
	семьей, группами самопомощи, группами риска. Внутригрупповые конфликты и конфликты между группой и специалистом. Конфликты ценностей и интересов в социальной работе. Последствия неурегулированных конфликтов с клиентом.				
	Практическое занятие 6. Конфликты в системе «социальный работник – клиент»: индивидуальный и групповой клиент.		4 / -		
	Самостоятельная работа			10 / -	
ПК-3: ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Тема 7. Внутриорганизационные конфликты в учреждениях социального обслуживания. Организация как среда конфликтов. Виды организационных конфликтов. Причины организационных конфликтов в учреждениях социального обслуживания. Специфика вертикальных и горизонтальных конфликтов. Конфликты между администрацией и специалистами, между профессиональными группами. Управление организационными конфликтами. Роль социального психолога и руководителя в профилактике и разрешении конфликтов внутри коллектива. Формирование благоприятного социально-психологического климата. Конфликтологическая компетентность руководителя учреждения социального обслуживания.	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 7. Внутриорганизационные конфликты в учреждениях социального обслуживания		2 / -		
	Самостоятельная работа			12 / -	
ПК-3: ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Тема 8. Технологии разрешения конфликтов в социальной работе. Управление конфликтом как процесс. Соотношение понятий «завершение», «разрешение», «урегулирование», «снятие», «гашение» конфликта. Прямые методы урегулирования конфликта: переговоры и посредничество (медиация). Технология фасилитации групповых обсуждений. Арбитраж и административные способы урегулирования конфликтов. Психологические методы работы с эмоциональной стороной конфликта. Косвенные (психокоррекционные) методы работы с конфликтом.	4 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.
	Практическое занятие 8. Технологии разрешения конфликтов в социальной работе.		2 / -		
	Самостоятельная работа			10 / -	
ПК-3: ИПК-3.1., ИПК-3.2., ИПК-3.3.; ПК-4: ИПК-4.1., ИПК-4.2., ИПК-4.3.	Тема 9. Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе. Понятие профилактики и предупреждения конфликтов. Уровни воздействия: первичная, вторичная и третичная профилактика. Принципы предупреждения конфликтов. Методы и инструменты предупреждения конфликтов на личностном уровне. Социально-управленческие методы профилактики. Профилактическая работа с клиентами. Роль супервизии и интервизии в предупреждении и купировании профессиональных конфликтов и эмоционального выгорания	2 / -			Сообщение / презентация. Практическое задание.

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятел ьная работа, час	
		Лекции , час	Практи ческие занятия , час		
	специалистов. Организация системы предупреждения конфликтов в учреждении социального обслуживания.				
	Практическое занятие 9. Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе.		2 / -		
	Самостоятельная работа			12 / -	
	ИТОГО	20 / -	20 / -	104 / -	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения;
- информационные технологии: Яндекс-документы, Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа / на практических занятиях

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- развитие умений и навыков подготовки и выступления с докладами, сообщениями, презентациями;
- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ практических заданий;

– подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий по всем темам.

4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- работу с ресурсами Интернет;
- подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение практических заданий;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

Основная литература

1. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учеб. для вузов / А. В. Дмитриев. - 4-е изд., перераб. - Документ read. - Москва : Альфа-М [и др.], 2023. - 336 с. - Прил. - Терминол. слов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=422734> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98281-350-3. - 978-5-16-110209-1. - Текст : электронный.
2. Козырев, Г. И. Конфликтология : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.03 "Упр. персоналом", 41.03.06 "Публ. политика и соц. науки" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. И. Козырев. - 3-е изд., испр. и доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2023. - 289 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов. основ. терминов и понятий. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=421385> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0934-8. - 978-5-16-110534-4. - Текст : электронный.
3. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учеб. для вузов по направлениям подгот. "Соц. работа", "Упр. персоналом" (квалификация "бакалавр") / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - 3-е изд., стер. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 282 с. : ил., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Слов. терминов. - Практикум по конфликтологии. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431604> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04602-5. - Текст : электронный.
4. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. "Конфликтология", "Менеджмент", "Упр. персоналом" и "Гос. и муницип. упр." (квалификация (степень) "бакалавр") / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; Рос. акад. нар. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 5-е изд. стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 236 с. : табл. - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=431686> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. Анцупов, А. Я. Конфликтология. Схемы и комментарии : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 3-е изд., перераб. и доп. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 304 с. : ил. - (Учебное пособие). - ISBN 978-5-496-00059-8 : 290-00. - Текст : непосредственный.
6. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие для вузов по специальности "Соц. работа" / А. Б. Белинская. - Москва : Дашков и К, 2010. - 222 с. - ISBN 978-5-394-00477-3 : 165-00;154-00;90-75. - Текст : непосредственный.
7. Егидес, А. П. Психология конфликта : учеб. пособие / А. П. Егидес. - Документ read. - Москва : Моск. фин.-пром. ун-т "Синергия", 2013. - 312 с. - (Университетская серия). - URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=451312> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-4257-0110-7. - Текст : электронный.
8. Замедлина, Е. А. Конфликтология : учеб. пособие / Е. А. Замедлина. - 2-е изд. - Документ read. - Москва : РИОР [и др.], 2022. - 141 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=399579> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01082. - 978-5-16-105033-0. - Текст : электронный.

9. Золотых, Н. В. Психология и конфликтология : учеб. пособие / Н. В. Золотых, А. В. Черняева ; Волгоград. гос. аграр. ун-т. - Документ read. - Волгоград : ГАУ, 2018. - 180 с. - URL: <https://znanium.com/read?id=344292> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
10. Конфликтология : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 39.03.03 "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 301 с. - (Высшее образование). - Прил. - Крат. терминолог. слов. - URL: <https://znanium.ru/read?id=429969> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100128-8. - 220159. - Текст : электронный.
11. Современный словарь по конфликтологии : учеб. пособие / С. Б. Никонова, В. И. Новосельцев, В. А. Светлов [и др.] ; науч. ред. В. А. Светлов ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ун-т. - 4-е изд., стер. - Москва : Флинта [и др.], 2017. - 432 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-1612-0 : 480-00. - Текст : непосредственный.
12. Степанов, Е. И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов : учеб. пособие по направлению "Конфликтология" / Е. И. Степанов. - Изд. стер. - Москва : ЛКИ, 2015. - 176 с. - ISBN 978-5-9710-1376-1 : 255-00. - Текст : непосредственный.
13. Филиппова, С. Ю. Корпоративный конфликт. Возможности правового воздействия : монография / С. Ю. Филиппова ; Рос. акад. правосудия. - Документ read. - Москва : Российская академия правосудия, 2009. - 308 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=281412> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-93916-194-7. - Текст : электронный.

5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. - Москва, 2000. - URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст: электронный.
2. socFAQtor : о социальной работе из первых рук : сайт. - URL : <https://socfaqtator.wordpress.com/> (дата обращения: 01.09.2025). - Текст : электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». - Москва, 1992. - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 01.09.2025). - Текст : электронный.
4. Социальный фонд России : сайт. - URL : <http://www.pfrf.ru> (дата обращения: 01.09.2025). - Текст : электронный.
5. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999. - URL: <https://rosstat.gov.ru/> (дата обращения: 01.09.2025). - Текст: электронный.
6. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». - Тольятти, 2010. - URL : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». - Москва, 2011. - URL : <https://znanium.com/> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
8. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО «ЭБС ЛАНЬ». - Москва, 2011. - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.09.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Занятия семинарского типа. Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgaz.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Зачет	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Сообщение / презентация	8	5	40
Практическое задание	6	10	60
			100 баллов

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Примерные темы сообщений / презентаций

Практическое занятие 1. Конфликтология как наука и её место в социальной работе

1. Эволюция представлений о конфликте: от античности до современности.
2. Вклад социологии и психологии в становление конфликтологии как междисциплинарной науки.
3. Объект, предмет, цели и задачи конфликтологии как науки.
4. Основные школы и направления современной конфликтологии.
5. Конфликт как объект профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.
6. Конфликтологическая компетентность социального работника: компоненты и пути формирования.
7. Роль конфликтологии в профилактике социальных рисков и обеспечении социальной безопасности.

Практическое занятие 2. Конфликт как социальный феномен

1. Понятие конфликта, его типы и функции.
2. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
3. Специфические источники конфликтов в социальной работе.
4. Латентные конфликты в социальной работе: причины, признаки и способы выявления.
5. Деструктивные последствия затяжных межличностных конфликтов у клиентов социальных служб.
6. Межпоколенческие конфликты в современной семье как социальный феномен.
7. Этнические и культурные конфликты в мультикультурной среде: вызовы для социальной работы.

Практическое занятие 3. Структура и динамика конфликта

1. Характеристика основных элементов структуры конфликта.
2. Особенности динамики конфликта на разных стадиях его развития.
3. Эскалация конфликта: механизмы, стадии и способы деэскалации.
4. Роль инцидента и повода в разворачивании социального конфликта.
5. Послеконфликтная стадия: возможности восстановления отношений.
6. Анализ структуры и динамики конфликта в трудовом коллективе учреждения социального обслуживания.

Практическое занятие 4. Стратегии и тактики поведения в конфликте

1. Сравнительный анализ стратегий поведения в конфликте по модели К. Томаса – Р. Килменна.
2. Выбор стратегии «сотрудничество» в деятельности социального работника: условия и ограничения.
3. Стратегия «избегание»: когда уход от конфликта является профессионально оправданным?

4. Ассертивное поведение как альтернатива пассивным и агрессивным реакциям в конфликте.
5. Типы конфликтных личностей и особенности взаимодействия с ними.
6. Влияние эмоционального интеллекта на выбор стратегии поведения в конфликте.
7. Тактики мягкого и жёсткого давления в конфликте: этическая оценка в контексте социальной работы.

Практическое занятие 5. Диагностика и прогнозирование конфликтов

1. Методика «Картография конфликта» как инструмент диагностики в социальной работе.
2. Психодиагностические методики изучения конфликтности личности: обзор и возможности применения.
3. Социометрия как метод выявления межличностных конфликтов в группе клиентов.
4. Прогнозирование социальных конфликтов в местном сообществе: индикаторы и факторы риска.
5. Конфликтологический мониторинг в учреждении социального обслуживания: цели, методы, опыт.
6. Этические дилеммы диагностики и прогнозирования конфликтов в социальной работе.

Практическое занятие 6. Конфликты в системе «социальный работник – клиент»: индивидуальный и групповой клиент

1. Причины конфликтов между социальным работником и получателем услуг на дому.
2. Конфликты в работе с семьёй, находящейся в социально опасном положении: анализ типичных причин.
3. Соппротивление клиента как источник конфликта в социальной работе: виды и пути преодоления.
4. Этические конфликты в работе с уязвимыми группами: баланс помощи и автономии.
5. Конфликты в группе взаимопомощи: роль социального работника как модератора.
6. Синдром эмоционального выгорания как фактор возникновения конфликтов с клиентами.

Практическое занятие 7. Внутриорганизационные конфликты в учреждениях социального обслуживания

1. Причины и виды внутриорганизационных конфликтов в центрах социального обслуживания.
2. Конфликт между руководителем и подчинёнными: диагностика и управление в социальной организации.
3. Профессиональное выгорание как фактор внутриорганизационной конфликтности.
4. Оптимизация организационной структуры как метод профилактики структурных конфликтов.
5. Роль корпоративной культуры в предупреждении конфликтов в учреждении социального обслуживания.
6. Разрешение конфликтов между отделениями и специалистами: посредничество руководителя и внешнего медиатора.

Практическое занятие 8. Технологии разрешения конфликтов в социальной работе

1. Принципиальные переговоры в разрешении социальных конфликтов.
2. Медиация в социальной работе: возможности, ограничения и этапы процесса.
3. Восстановительные практики: семейные конференции и круги сообщества как альтернатива административному разбирательству.
4. Техника «Я-высказывания» в работе с конфликтными ситуациями: принципы и практика применения.
5. Фасилитация группового обсуждения как метод разрешения конфликта в коллективе.
6. Роль социального работника как медиатора в семейных и соседских конфликтах.

Практическое занятие 9. Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе

1. Система раннего предупреждения конфликтов в социальной работе: структура и инструменты.

2. Обучение клиентов навыкам ненасильственного общения как метод профилактики конфликтов.
3. Профилактика межведомственных конфликтов в процессе оказания социальных услуг.
4. Супервизия как средство профилактики профессиональных конфликтов и выгорания социальных работников.
5. Информационно-разъяснительная работа среди населения как способ снижения конфликтогенности.
6. Разработка и внедрение процедур медиации и конфликтных комиссий в учреждениях социального обслуживания.

Примерные практические задания

Задание 1.

Структурный анализ конфликта по методике Х. Корнелиус и Ш. Фэйр («карта конфликта»). Разбор кейсов: выделение структурных элементов и стадий на примере реальных или смоделированных ситуаций из сферы социального обслуживания. Групповая работа по определению, на какой стадии вмешательство социального работника будет наиболее эффективным.

Задание 2.

Анализ конфликтогенных факторов в конкретных учреждениях социальной защиты (на основе предложенных описаний или интервью с коллегами). Работа в малых группах: каждая получает описание определённой категории клиентов и выявляет наиболее вероятные причины конфликтов в работе с ними. Обсуждение результатов, сравнение с реальной статистикой обращений. Задание на выделение объективных и субъективных причин в заданной конфликтной ситуации.

Задание 3.

Выполнение теста К. Томаса и Р. Килменна для самодиагностики доминирующей стратегии. Групповое обсуждение результатов.

Упражнение «Чемодан стратегий»: формирование аргументов за и против каждой стратегии в заданном контексте.

Задание 4.

Анализ ситуаций. Группа работает с двумя типами ситуаций.

Ситуация 1 (индивид): Одинокая пожилая клиентка требует, чтобы социальный работник выполнял несвойственные функции (например, ежедневно ходил в аптеку вне графика), при отказе – обвиняет в чёрствости, угрожает жалобами. Задача – найти баланс между поддержкой и границами.

Ситуация 2 (семья): В семье с тремя детьми напряжённость: отец упрекает мать, что она «настраивает детей против него», мать обвиняет отца в пьянстве и неучастии. На встречу приглашены оба. В начале разговора мать требует от социального работника «объяснить мужу, что он неправ». Обсуждение: как не вступить в коалицию, как переформулировать запрос, как организовать разговор, чтобы слышали друг друга.

Задание 5.

Деловая игра «Совещание в отделе»: моделирование межличностного конфликта в коллективе с последующим поиском решений.

Задание 6.

Работа с кейсом: клиент обижен на сотрудника центра, хочет «наказать» его, но при этом зависит от услуг. Задача — используя консультативную технику (активное слушание, выявление глубинных страхов), перевести деструктивный запрос в конструктивный. Демонстрация элементов восстановительного подхода: как помочь клиенту сформулировать послание обидчику о причинённом вреде без обвинений.

Задание 7.

Тренинг конфликтологической компетентности социального работника.

Цель: развитие личностных качеств и навыков, повышающих устойчивость в конфликтных ситуациях.

Примерная структура тренинга: разминка и введение; ассертивное поведение; техники снятия эмоционального напряжения; самодиагностика; профилактика профессионального выгорания через управление конфликтами; завершающая рефлексия.

8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в устно-письменной форме).

Вопросы для подготовки к зачету

№	Содержание вопроса
ПК-3. Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	
1.	Объект, предмет, цели и задачи конфликтологии
2.	Специфика конфликтологии в социальной работе
3.	Понятие конфликта, его типологии и функции
4.	Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов
5.	Противоречия в системе «человек – социальная среда» как основа конфликта
6.	Социально-психологические аспекты конфликта
7.	Структурные элементы конфликта
8.	Стадии (фазы) динамики конфликта
9.	Основные модели поведения личности в конфликте
10.	Тактики поведения в конфликте
11.	Понятие и типологии конфликтных и трудных личностей
12.	Цели и задачи диагностики конфликтов в социальной работе
13.	Этапы и методы диагностики конфликтов
14.	Психодиагностические методики изучения конфликтности
15.	Социометрические методы в анализе межличностных и групповых конфликтов
16.	Карта конфликта как инструмент социального работника
17.	Прогнозирование развития конфликта
18.	Оценка вероятности и возможных последствий конфликта
19.	Специфика профессиональных отношений «социальный работник – клиент» как источника потенциальных конфликтов
20.	Типичные причины конфликтов с индивидуальным клиентом
21.	Групповой клиент как субъект конфликта: особенности и техники работы
22.	Конфликты ценностей и интересов в социальной работе
23.	Последствия неурегулированных конфликтов с клиентом
ПК-4. Способен к планированию, организации и контролю деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании	
24.	Управление конфликтом как процесс
25.	Прямые методы урегулирования конфликта
26.	Технология фасилитации групповых обсуждений
27.	Арбитраж и административные способы урегулирования конфликтов
28.	Психологические методы работы с эмоциональной стороной конфликта
29.	Косвенные (психокоррекционные) методы работы с конфликтом
30.	Организация как среда конфликтов, виды организационных конфликтов
31.	Причины и специфика организационных конфликтов в учреждениях социального обслуживания

32.	Управление организационными конфликтами
33.	Формирование благоприятного социально-психологического климата как условие бесконфликтных отношений
34.	Роль сотрудников и руководителя в профилактике и разрешении конфликтов внутри коллектива
35.	Понятие профилактики и предупреждения конфликтов, уровни воздействия
36.	Методы и инструменты предупреждения конфликтов на личностном уровне
37.	Социально-управленческие методы профилактики конфликтов
38.	Профилактика конфликтов с клиентами
39.	Роль супервизии и интервизии в предупреждении и купировании профессиональных конфликтов и эмоционального выгорания специалистов
40.	Организация системы предупреждения конфликтов в учреждении социального обслуживания.