



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования

**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФГБОУ ВО «ИГУ»**

**Институт социальных наук  
Кафедра социальной работы**

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. директора Института,  
доцент И.А. Журавлева  
«19» апреля 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля) **Б1.В.04 Методы профилактики и  
регулирувания конфликтов с клиентами**

Направление подготовки 39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль) **Психосоциальная работа населением**

Квалификация (степень) выпускника – **МАГИСТР**

Форма обучения: **очная, заочная**

*(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)*

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Рекомендовано кафедрой социальной работы:

Протокол № 8 от «19» апреля 2023 г.

Протокол № 8 от «12» апреля 2023 г.

Председатель, проф.  
Грабельных Т.И.

Зав. кафедрой Е.В. Решетникова

**Иркутск 2023 г.**

## Содержание

	стр.
I. Цели и задачи дисциплины (модуля)	3
II. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.	3
III. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)	3
IV. Содержание и структура дисциплины (модуля)	5
4.1 <b>Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов</b>	
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	
4.3 Содержание учебного материала	
4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов	
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	
V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	14
а) перечень литературы	
б) периодические издания	
в) список авторских методических разработок	
г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	
VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	15
6.1. Учебно-лабораторное оборудование:	
6.2. Программное обеспечение:	
6.3. Технические и электронные средства обучения:	
VII. Образовательные технологии	16
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации	17

## I. Цели и задачи дисциплины (модуля):

### Цели:

- овладение методами профилактики и регулирования конфликтов с клиентами.

### Задачи дисциплины:

- развитие навыков профилактики конфликтов с клиентами;
- развитие навыков эффективного общения;
- развитие навыков сбалансированного ролевого взаимодействия и инициального коммуникативного поведения;
- обучение методам регулирования конфликтов с клиентами.

## II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина «Методы профилактики и регулирования конфликтов с клиентами» относится к дисциплине вариативной части базового цикла.

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

*Социальная и экономическая психология.*

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

*Преддипломная практика*

## III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, профиль подготовки: «Социальная работа с населением»

### Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<i>УК-1</i> <i>Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий</i>	<i>ИДКук1.1</i> <i>Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода</i>	Знать: типичные конфликтные ситуации с клиентами Уметь: распознавать виды и причины конфликтов Владеть: навыками составления карты конфликта
	<i>ИДКук1.2</i> <i>Способен на основе системного подхода выработать стратегию действий</i>	Знать: алгоритм работы с конфликтом Уметь: вести диалог в конфликтной ситуации с клиентом Владеть: техникой формирования сбалансированной среды взаимодействия
<i>ПК-7</i> <i>Взаимодействие с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями</i>	<i>ИДКпк7.1</i> <i>Взаимодействие с клиентами</i>	Знать: основы взаимодействия с клиентами Уметь: устанавливать раппорт Владеть: навыками инициальной коммуникации
	<i>ИДКпк7.2</i>	Знать: основы

	<i>Взаимодействие вышестоящими партнерскими организациями</i>	<i>с и</i>	эффективного общения Уметь: осуществлять профилактику и регулирование конфликтов Владеть: приемами эффективного общения
<i>ПК-10 Разработка и реализация программ профилактической и психокоррекционной работы, направленных на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения</i>	<i>ИДКпк10.1 Разработка программ профилактической и психокоррекционной работы, направленных на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения</i>		Знать: основы профилактики конфликтов Уметь: осуществлять профилактику конфликтов Владеть: методикой профилактики конфликтов
	<i>ИДКпк10.2 Реализация программ профилактической и психокоррекционной работы, направленных на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения</i>		Знать: основы регулирования конфликтов Уметь: применять методы регулирования конфликтов Владеть: навыками регулирования конфликтов

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа,  
в том числе 0 зачетных единиц, 26 часов на экзамен

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 0 часов

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел дисциплины/тема	Семестр	Всего часов	Из них практическая подготовка обучающихся	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку и трудоемкость (в часах)				Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
					Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа (в том числе, внеаудиторная СР, КСР)	
					Лекция	Семинар/ Практическое, лабораторное занятие/	Консультация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Тема 1. Виды и причины конфликтов с клиентами в практике социальной работы	2	14	2	2	2		10	Круглый стол
2	Тема 2. Профилактика и разрешение внутриличностных конфликтов	2	14	2	2	2		10	Тренинг

3	Тема 3. Профилактика профессионального стресса специалиста	2	14	2	2	2	10	Тренинг
4	Тема 4. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликта	2	10	2	2	2	6	Ролевая игра
5	Тема 5. Инициальное коммуникативное поведение	2	14	2	2	2	10	Ролевая игра
6	Тема 6. Организация эффективного общения как средство профилактики и регулирования конфликтов	2	14	2	2	2	10	Ролевая игра
7	Тема 7. Конфликтологическая компетентность специалиста по социальной работе	2	14	2	2	2	10	Ролевая игра
8	Тема 8. Модель профилактики и регулирования конфликтов с клиентами	2	14	2	2	2	10	Круглый стол
	Итого:				16	16	76	

#### 4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы ( в том числе КСР) обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
2	<b>Тема 1. Виды и причины конфликтов с клиентами в практике социальной работы</b>	Подготовка к круглому столу	7 дней	10	Круглый стол	Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.
2	<b>Тема 2. Профилактика и разрешение внутриличностных конфликтов</b>	Подготовка к тренингу	7 дней	10	Тренинг	Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
2	<b>Тема 3. Профилактика профессионального стресса специалиста</b>	Подготовка к тренингу	7 дней	10	Тренинг	Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.
2	<b>Тема 4. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликта</b>	Подготовка к ролевой игре	7 дней	6	Ролевая игра	Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
2	<b>Тема 5. Инициальное коммуникативное поведение</b>	Подготовка к ролевой игре	7 дней	10	Ролевая игра	Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.
2	<b>Тема 6. Организация эффективного общения как средство профилактики и регулирования конфликтов</b>	Подготовка к ролевой игре	7 дней	10	Ролевая игра	Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
2	<b>Тема 7. Конфликтологическая компетентность специалиста по социальной работе</b>	Подготовка к ролевой игре		10	Ролевая игра	Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.
2	<b>Тема 8. Модель профилактики и регулирования конфликтов с клиентами</b>	Подготовка к круглому столу		10	Круглый стол	Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				<b>76</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>76</b>		

*Примечание: В соответствии с п.п. 27, 28,30,31 Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 N301»Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.07.2017 N 47415) образовательная деятельность по образовательной программе проводится: в форме контактной работы обучающихся с педагогическими*

*работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (далее – контактная работа) в форме самостоятельной работы обучающихся и в иных формах, определяемых организацией. Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.*

*Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:*

*занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся),*

*занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия),*

*групповые консультации,*

*индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);*

*иную контактную работу (при необходимости), предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, определяемую организацией самостоятельно.*

### 4.3.Содержание учебного материала

#### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)		Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)*
			Всего часов	Из них практическая подготовка		
1	2	3	4	5	6	7
	1	Тема 1. Виды и причины конфликтов с клиентами в практике социальной работы	2	2	Круглый стол	<i>ИДКук1.1</i>
	2	Тема 2. Профилактика и разрешение внутриличностных конфликтов	2	2	Тренинг	<i>ИДКнк10.1</i>
	3	Тема 3. Профилактика профессионального стресса специалиста	2	2	Тренинг	<i>ИДКнк10.1</i>
	4	Тема 4. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликта	2	2	Ролевая игра	<i>ИДКнк10.2</i>
	5	Тема 5. Инициальное коммуникативное поведение	2	2	Ролевая игра	<i>ИДКнк7.1</i>
	6	Тема 6.	2	2	Ролевая игра	<i>ИДКнк7.2</i>

		Организация эффективного общения как средство профилактики и регулирования конфликтов				
	<b>7</b>	Тема 7. Конфликтологическая компетентность специалиста по социальной работе	2	2	Ролевая игра	<i>ИДКук1.2</i>
	<b>8</b>	Тема 8. Модель профилактики и регулирования конфликтов с клиентами	2	2	Круглый стол	<i>ИДКук1.1</i>

*\*Указать компетенции и их индикаторы.*

**4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)**

<b>№ п/п</b>	<b>Тема</b>	<b>Задание</b>	<b>Формируемая компетенция</b>	<b>ИДК</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	Тема 1. Виды и причины конфликтов с клиентами в практике социальной работы	Подготовка к круглому столу	<i>УК-1</i>	<i>ИДКук1.1</i>
	Тема 2. Профилактика и разрешение внутриличностных конфликтов	Подготовка к тренингу	<i>ПК-10</i>	<i>ИДКнк10.1</i>
	Тема 3. Профилактика профессионального стресса специалиста	Подготовка к тренингу	<i>ПК-10</i>	<i>ИДКнк10.1</i>
	Тема 4. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликта	Подготовка к ролевой игре	<i>ПК-10</i>	<i>ИДКнк10.2</i>
	Тема 5. Инициальное	Подготовка	<i>ПК-7</i>	<i>ИДКнк7.1</i>

	коммуникативное поведение	к ролевой игре		
	Тема 6. Организация эффективного общения как средство профилактики и регулирования конфликтов	Подготовка к ролевой игре	<i>ПК-7</i>	<i>ИДКнк7.2</i>
	Тема 7. Конфликтологическая компетентность специалиста по социальной работе	Подготовка к ролевой игре	<i>УК-1</i>	<i>ИДКуК1.2</i>
	Тема 8. Модель профилактики и регулирования конфликтов с клиентами	Подготовка к круглому столу	<i>УК-1</i>	<i>ИДКуК1.1</i>

#### **4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа студента неразрывно связана с учебным процессом и преследует две цели: сформировать дидактико-методическую компетентность будущего специалиста и развить в нем стремление к профессионально-нравственному самосовершенствованию.

##### **ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

1. Подготовка к круглому столу «Виды и причины конфликтов с клиентами в практике социальной работы»
2. Подготовка к тренингу «Профилактика и разрешение внутриличностных конфликтов»
3. Подготовка к тренингу «Профилактика профессионального стресса специалиста»
4. Подготовка к ролевой игре «Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликта»
5. Подготовка к ролевой игре «Инициальное коммуникативное поведение»
6. Подготовка к ролевой игре «Организация эффективного общения как средство профилактики и регулирования конфликтов»
7. Подготовка к ролевой игре «Конфликтологическая компетентность специалиста по социальной работе»
8. Подготовка к круглому столу «Модель профилактики и регулирования конфликтов с клиентами»

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) выполнение курсовой работы не предусмотрено учебным планом**

## **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

## ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Основная литература:

Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

### Дополнительная литература:

1. Анцупов А. Я. Словарь конфликтолога [Текст] : научное издание / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 528 с.
2. Денисов С. Б. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / С. Б. Денисов ; Мордовский гос. ун-т им. Н. П. Огарева. - 2-е изд., испр. и доп. - Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2008. - 79 с.
3. Козырев Г. И. Основы конфликтологии [Текст] : учеб. для студ. образоват. учрежд. сред. проф. образования / Г. И. Козырев. - М. : Форум : Инфра-М, 2007. - 319 с.
4. Лукин Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами [Текст] : (Management of the Conflicts): Учеб. для студ. вузов / Ю. Ф. Лукин ; Поморский гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - М. : Академ. проект : Трикта, 2007. - 799 с.
5. Шарков Ф. И. Общая конфликтология [Текст] : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - Москва: ИТК "Дашков и К", 2015. - 240 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Руконт". - Неогранич. доступ.
6. Попова В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск: Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.

**б) периодические издания** *нет*

**в) список авторских методических разработок:** *рабочая программа дисциплины в образовательном портале ИГУ Educa*

**г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы** \_\_\_\_\_

1. Портал «Социально-гуманитарное и политологическое образованию» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.humanities.edu.ru>
2. Кафедра конфликтологии СПбГУ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.conflictology.ru>
3. Официальный сайт М.Е.Литвака [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.litvak.ru](http://www.litvak.ru)
4. Официальный сайт бизнес-тренера Самоукиной Н.В. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.samoukina.ru](http://www.samoukina.ru)
5. Сайт «Медиация: конфликт-менеджмент» [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.conflict-mediation.ru](http://www.conflict-mediation.ru)

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

*Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.*

Учебная аудитория: Аудитория на 32 рабочих места, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска); техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Консультирование в

социальной работе»: проектор Acer X1230PS, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200\*200см M000008393, ноутбук 15.6"Samsung RV508, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Компьютерный класс: Аудитория на 17 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья, переносная доска), компьютерами (Системный блок Intel Original LGA775 Celeron E3300 (7 шт.), Системный блок Intel Core i3-2120 (10 шт.), Монитор 17"Samsung 743N silver 5ms (2 шт.), Монитор LG Flatron W1942S (1 шт.), Монитор LG FLATRON E2242 (10 шт.), Монитор TFT 17 Samsung 710N (4 шт.) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; демонстрационным оборудованием для представления учебной информации большой аудитории: мобильный проектор Viewsonic "PJD6253", переносной экран, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

### 6.2. Программное обеспечение:

DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal; кол-во 4; Договор №03-016-14 от 30.10.2014 г.; 3 года; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License; кол-во 1800; Форус Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет № РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц.№1B08161103014721370444; 1 год; Office 365 профессиональный плюс для учащихся (Организация: ФГБОУ ВО ИГУ Административные службы Домен: irkstateuni.onmicrosoft.com ); кол-во 15000; Номер заказа: 36dde53d-7cdb-4cad-a87f-29b2a19c463e от 07.06.2016 г.; 1 год; программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций иллюстраций и других материалов по указанной дисциплине: Microsoft Power Point.

### 6.3. Технические и электронные средства:

*Страница дисциплины в образовательном портале ИГУ Educa, система видеоконференций Microsoft Teams*

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки, реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Поэтому в рамках данного учебного курса предусмотрены круглые столы, групповая рефлексия, тренинг. Кроме того, контроль самостоятельной работы студентов осуществляется в интерактивной форме, что позволяет актуализировать процессы самообучения и взаимообучения.

При проведении занятий используются следующие методы и технологии:

- Круглый стол
- Тренинг
- Ролевая игра

**Наименование тем занятий с указанием форм/ методов/ технологий обучения:**

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы//технологии дистанционного, интерактивного обучения	Количество часов
1	2	3	4	5
1	Тема 1. Виды и причины конфликтов с клиентами в практике	л/пр	Интерактивная лекция, круглый стол	4

	социальной работы			
2	Тема 2. Профилактика и разрешение внутриличностных конфликтов	л/пр	Интерактивная лекция, тренинг	4
3	Тема 3. Профилактика профессионального стресса специалиста	л/пр	Интерактивная лекция, тренинг	4
4	Тема 4. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликта	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	4
5	Тема 5. Инициальное коммуникативное поведение	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	4
6	Тема 6. Организация эффективного общения как средство профилактики и регулирования конфликтов	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	4
7	Тема 7. Конфликтологическая компетентность специалиста по социальной работе	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	4
8	Тема 8. Модель профилактики и регулирования конфликтов с клиентами	л/пр	Интерактивная лекция, круглый стол	4
<b>Итого часов:</b>				<b>32</b>

## **VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Оценочные материалы (ОМ):**

*Оценочные материалы для входного контроля - беседа.*

*Оценочные материалы текущего контроля формируются в соответствии с ЛНА университета*

### **Оценочные материалы для промежуточной аттестации в форме экзамена.**

Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена).

При оценке каждого вида учебной работы по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся в ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет».

Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся основана на оценке каждого вида учебной работы по дисциплине в рейтинговых баллах.

Количество баллов, полученных обучающимся по дисциплине в течение семестра (включая баллы за зачет), переводится в академическую оценку, которая фиксируется в

зачетной книжке в соответствии со следующей таблицей:

Баллы, полученные обучающимся по дисциплине в течение семестра	Академическая оценка	
60...70 баллов	«удовлетворитель но»	
71...85 баллов	«хорошо»	
86...100 баллов	«отлично»	

Если количество баллов, которое наберет обучающийся в течение семестра, будет недостаточным для получения им положительной академической оценки по дисциплине, преподаватель вправе потребовать от обучающегося выполнения дополнительных заданий для получения большего количества баллов. Решение о возможности и форме выполнения обучающимся дополнительных заданий для получения большего количества баллов принимается преподавателем.

№	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Контролируемые компетенции/ индикаторы
1	2	3	4
1	Круглый стол	Тема 1. Виды и причины конфликтов с клиентами в практике социальной работы	УК-1
2	Тренинг	Тема 2. Профилактика и разрешение внутриличностных конфликтов	ПК-10
3	Тренинг	Тема 3. Профилактика профессионального стресса специалиста	ПК-10
4	Ролевая игра	Тема 4. Сбалансированность социального взаимодействия как способ предупреждения конфликта	ПК-10
5	Ролевая игра	Тема 5. Инициальное коммуникативное поведение	ПК-7
6	Ролевая игра	Тема 6. Организация эффективного общения как средство	ПК-7

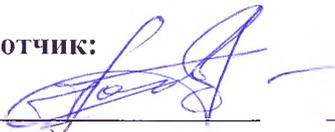
		профилактики и регулирования конфликтов	
7	Ролевая игра	Тема 7. Конфликтологическая компетентность специалиста по социальной работе	УК-1
8	Круглый стол	Тема 8. Модель профилактики и регулирования конфликтов с клиентами	УК-1

### Примерный перечень вопросов и заданий к экзамену

1. Виды конфликтов в практике социальной работы
2. Группы причин конфликтов с клиентами в практике социальной работы
3. Причины внутриличностных конфликтов специалиста
4. Последствия внутриличностных конфликтов специалиста: отрицательные и положительные
5. Классификация внутриличностных конфликтов
6. Профилактика и преодоление внутриличностного конфликта специалиста. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов
7. Сбалансированность ролевого взаимодействия. Способы и приемы воздействия на партнера.
8. Методы психодиагностики конфликта: характеристика базовых методик
9. Техники и приемы взаимодействия с клиентом: установление раппорта
10. Техники и приемы взаимодействия с клиентом: рефлексивное и нерефлексивное слушание
11. Техники и приемы взаимодействия с клиентом: техника задавания вопросов
12. Коммуникативная компетентность: личностные характеристики и источники развития
13. Методы воздействия на партнера по общению: убеждение, внушение, психологическое заражение, подражание, манипуляция
14. Инициальное коммуникативное поведение: синтоны и конфликтогены
15. Приемы работы с агрессивными клиентами
16. Приемы работы с безынициативными клиентами
17. Приемы работы с клиентами-манипуляторами
18. Специфика регулирования конфликтов с разными категориями клиентов в практике социальной работы

19. Методы профилактики профессионального стресса специалиста
20. Модель профилактики и регулирования конфликтов с клиентами

**Разработчик:**

  
\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_ доцент \_\_\_\_\_

(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_ В.В. Попова \_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры социальной работы \_\_\_\_\_

Протокол № 8 от «12» апреля 2023 г.

Зав.кафедрой  \_\_\_\_\_ Е.В. Решетникова