



**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  
Директор Института,  
проф. В.А. Решетников

«20» апреля 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

**Б1.В.ДВ.04.01 МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Направление подготовки **39.03.02 Социальная работа**

Направленность (профиль): **Социальная работа в системе социальных служб**

Квалификация (степень) выпускника – **БАКАЛАВР**

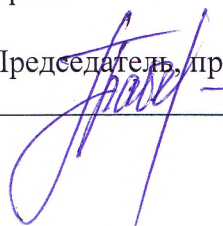
Форма обучения: **очная, заочная**

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

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Протокол № 8 от «20» апреля 2022 г.

Председатель, проф.

  
\_\_\_\_\_ Грабельных Т.И.

Рекомендовано кафедрой социальной  
работы

Протокол № 8 от «13» апреля 2022 г.

Зав. кафедрой, доцент

  
\_\_\_\_\_ Решетникова Е.В.

Иркутск 2022 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:

Целью освоения дисциплины «Методы управления конфликтами в организациях» является:

– сформировать у студентов навыки регулирования и оптимизации конфликтов в практике управления.

Задачами курса «Методы управления конфликтами в организациях» являются:

- Охарактеризовать объект и предмет управления конфликтом, связь с другими дисциплинами, изучающими социальные отношения;
- Ознакомить студентов со структурой, границами и стадиями развития конфликта в организации;
- Выявить наиболее распространенные причины и механизмы регулирования конфликтов в организации;
- Проанализировать конфликт как особую форму социального взаимодействия в организации;
- Научить диагностике, прогнозированию, регулированию конфликта в организации;
- Ознакомить с распространенными стилями и тактиками поведения в конфликте руководителей и подчиненных;
- Совершенствовать умения противостоять манипулятивным воздействиям;
- Развить практические навыки посреднической деятельности в конфликте;
- Обучить методам профилактики конфликтов на рабочем месте;
- Сформировать оптимальную модель поведения руководителя в конфликтной ситуации.

## II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина (модуль) «Методы управления конфликтами в организациях» относится к дисциплинам по выбору вариативной части.

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: *Психология (Социальная психология. Психология профессионального развития), Консультирование в социальной работе.*

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 39.03.02 Социальная работа, профиль подготовки: «Социальная работа в системе социальных служб»

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<i>ПК-4 Способность проведения диагностики отклонений в функционировании отдельных категорий</i>	<i>ИДК<sub>нк4.1</sub> способность проведения социально-психологической диагностики клиентов</i>	Знать: методики исследования конфликтов Уметь: применять методики диагностики конфликтов

<p>граждан, оценивание рисков и последствий, определение возможности активизации их потенциала и проведения социально-психологической реабилитации</p>	<p><b>ИДК<sub>нк4.2</sub></b>  <i>способность оценивать риски и последствия трудной жизненной ситуации клиентов</i></p>	<p>Владеть: навыками исследования конфликтов</p> <p>Знать: правила формирования конструктивной среды взаимодействия</p> <p>Уметь: активизировать адаптационный потенциал клиентов</p> <p>Владеть: навыками разработки рекомендаций по результатам диагностики клиентов</p>
	<p><b>ИДК<sub>нк5.1</sub></b>  <i>Способность выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований</i></p>	<p>Знает:  Способы разрешения конфликтов</p> <p>Умеет: планировать и проводить мероприятия по разрешению конфликтов</p> <p>Владеет:  Методами регулирования конфликтов</p>
<p>ПК-5 Способность выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы</p>	<p><b>ИДК<sub>нк5.2</sub></b>  <i>Способность использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы</i></p>	<p>Знает: формы, уровни, технологии управления конфликтом в организации</p> <p>Умеет: организовывать и проводить работу по профилактике конфликтов в организациях</p> <p>Владеет: основными методами диагностики и профилактики конфликтов</p>

#### IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, в том числе 0 зачетных единиц, 27 часов на зачет

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

**Форма промежуточной аттестации: зачет.**

**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. Причины конфликтов в организации.	7	12	4	2	4		6	дискуссия
2	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	7	12	4	2	4		6	Круглый стол
3	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции	7	12	4	2	4		6	Ролевая

	конфликтов в организации.								игра
4	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	7	24	8	4	8		12	Тестирование
5	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	7	12	4	2	4		6	Ролевая игра
6	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	7	12	4	2	4		6	Ролевая игра
7	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	7	17	4	2	4		11	Тренинг
8	Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	7	12	4	2	4		6	Ролевая игра
	Итого:				18	36		53	

#### 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.)		
7	Тема 1. Причины конфликтов в организации.	Подготовка к дискуссии	7 дней	6	Тест по истории психодиагностики	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.)		
7	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	Подготовка к круглому столу	7 дней	6	Анализ презентация результатов тестирования Самостоятельная работа (по проективным методикам)	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.
7	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	Подготовка к ролевой игре	7 дней	6	Анализ презентация результатов тестирования Самостоятельная работа (по проективным методикам)	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.)		
7	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	Подготовка к тестированию	7 дней	12	Анализ и презентация результатов тестирования	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.
7	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	Подготовка к ролевой игре	7 дней	6	Анализ и презентация результатов тестирования	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.)		
7	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	Подготовка к ролевой игре	7 дней	6	Анализ и презентация результатов тестирования Самостоятельная работа (по проективным методикам)	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.
7	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	Подготовка к тренингу	7 дней	11	Анализ и презентация результатов тестирования	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.)		
7	Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	Подготовка к ролевой игре	7 дней	6	Анализ и презентация результатов тестирования	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>53</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>53</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/н	№ 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. Причины конфликтов в организации.	4	4	дискуссия	<i>ИДКпк4.1</i>
	2	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	4	4	Круглый стол	<i>ИДКпк4.1</i>
	3	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	4	4	Ролевая игра	<i>ИДКпк5.1</i>
	4	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	8	8	Тестирование	<i>ИДКпк4.1</i> <i>ИДКпк4.2</i>
	5	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	4	4	Ролевая игра	<i>ИДКпк5.1</i>
	6	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	4	4	Ролевая игра	<i>ИДКпк5.2</i>
	7	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте.	4	4	Тренинг	<i>ИДКпк5.2</i>

		Профилактика синдрома профессионального выгорания.				
	<b>8</b>	Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	4	4	Ролевая игра	<i>ИДКнк5.1</i> <i>ИДКнк5.2</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. Причины конфликтов в организации.	Подготовка к дискуссии	<i>ПК-4</i>	<i>ИДКнк4.1</i>
	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	Подготовка к круглому столу	<i>ПК-4</i>	<i>ИДКнк4.1</i>
	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	Подготовка к ролевой игре	<i>ПК-5</i>	<i>ИДКнк5.1</i>
	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	Подготовка к тестированию	<i>ПК-4</i>	<i>ИДКнк4.1</i> <i>ИДКнк4.2</i>
	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	Подготовка к ролевой игре	<i>ПК-5</i>	<i>ИДКнк5.1</i>
	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	Подготовка к ролевой игре	<i>ПК-5</i>	<i>ИДКнк5.2</i>
	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	Подготовка к тренингу	<i>ПК-5</i>	<i>ИДКнк5.2</i>
	Тема 8. Модели	Подготовка	<i>ПК-5</i>	<i>ИДКнк5.1</i>

переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	к ролевой игре		<i>ИДКпк5.2</i>
--	----------------	--	-----------------

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

Самостоятельную работу студента (СРС) надо рассматривать как вид познавательной деятельности, при котором проявляются активность и независимость личности, инициатива, ответственность, способность действовать без посторонней помощи и руководства, как процесс усвоения определенной суммы знаний и способов деятельности и как сформированный элемент индивидуального опыта.

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.

Примерные задания для самостоятельной работы:

1. Подготовка к дискуссии «Объективные и субъективные причины конфликтов в организации»
2. Подготовка к круглому столу «Типология и структура конфликтов в организации»
3. Подготовка к ролевой игре «Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации»
4. Подготовка к тестированию индивидуально-психологических свойств личности
5. Подготовка к ролевой игре «Собрание»
6. Подготовка к ролевой игре «Профилактика конфликта в организации»
7. Подготовка к тренингу «Управление стрессом»
8. Подготовка к ролевой игре «Переговоры»

#### **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. Бекоева Д. Д. Организационная психология [Текст] : учеб. для студ. учрежд. высш. образования, обуч. по направл. "Психология" / Д. Д. Бекоева. - М. : Академия, 2014. - 252 с. ; 22 см. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-4468-1050-5 (7 экз.)

2. Зеленков М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 324 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-394-01918-0 : Б. ц.

3. Козлов В. В. Психология управления [Текст] : учеб. для студ. учрежд. высш. проф. образования, обуч. по укрупн. группе направл. подгот. "Экономика и упр." / В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов, Н. П. Фетискин. - 2-е изд., доп. - М. : Академия, 2013. - 239 с. : ил. ; 22 см. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 227-238. - ISBN 978-5-4468-0160-2 (7 экз.)

4. Попова В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-905847-54-7

5. Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2014. - 282 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ. - ISBN 978-5-394-02053-7 : Б. ц.

6. Управление персоналом организации [Текст] : практикум : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Менеджмент организации", "Управление персоналом" / Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2014. - 364 с. : табл. ; 22 см. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Авт. указаны на 6-й с. - Библиогр.: с. 362-364. - ISBN 978-5-16-001973-4 (2 экз.)

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 образовании» [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 70 рабочих мест, оборудованная

специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска, кафедра); техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Профилактика и преодоление профессиональной деформации специалистов по социальной работе»: проектор Epson EB-X72, 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"Samsyng 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.№1В08161103014721370444; 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**

При проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Методы управления конфликтами в организациях», а также в рамках самостоятельной работы обучающихся используются активные и интерактивные формы обучения с учетом степени усвоения материала обучающимися. Применяются дискуссия, круглый стол, тренинг.

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

<b>№ п/п</b>	<b>Тема занятия</b>	<b>Вид занятия</b>	<b>Форма / Методы//технологии дистанционного, интерактивного обучения</b>	<b>Количество часов</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Тема 1. Причины конфликтов в организации.	л/пр	Интерактивная лекция, дискуссия	6



2	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	л/пр	Интерактивная лекция, круглый стол	6
3	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	6
4	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	л/пр	Интерактивная лекция, круглый тестирование	12
5	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	6
6	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	6
7	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	л/пр	Интерактивная лекция, тренинг	6
8	Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	6
<b>Итого часов:</b>				<b>54</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 (дискуссия, круглый стол, тренинг).*

**Оценочные материалы для промежуточной аттестации в форме (экзамена или зачета).**

Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена или зачета).

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	«удовлетворительно»	«зачтено»
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	дискуссия	Тема 1. Причины конфликтов в организации.	ПК-4
2	Круглый стол	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	ПК-4
3	Ролевая игра	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	ПК-5
4	Тестирование	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	ПК-4
5	Ролевая игра	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	ПК-5
6	Ролевая игра	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	ПК-5
7	Тренинг	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	ПК-5
8	Ролевая игра	Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	ПК-5

#### Примерный перечень вопросов и заданий к зачету

- 1) Виды конфликтов в организации. Их краткая характеристика.
- 2) Функции конфликтов в организации.
- 3) Объективные причины конфликтов в организации.
- 4) Личностные причины конфликтов в организации.

- 5) Содержание, этапы и функции посреднической деятельности.
- 6) Социально-психологические причины конфликтов в организации.
- 7) Борьба как метод регулирования конфликтов.
- 8) Формирование позитивных и негативных оценок оппонента.
- 9) Сотрудничество и компромисс как методы регулирования конфликтов.
- 10) Конфликт как катализатор инновационных процессов в организации.
- 11) Устранение психологических барьеров общения.
- 12) Профессионально-этические нормы специалиста по социальной работе при регулировании конфликтов.
- 13) Стадии развития конфликтов.
- 14) Приспособление как метод регулирования конфликтов.
- 15) Игнорирование как метод регулирования конфликтов.
- 16) Тактики поведения в конфликтных ситуациях.
- 17) Переговоры как метод регулирования конфликтов.
- 18) Управление изменениями в учреждениях социальной сферы.
- 19) Этапы разрешения конфликтной ситуации.
- 20) Содержание конфликта.
- 21) Профилактика конфликтов в системе социальной защиты населения.

**Разработчик:**

  
\_\_\_\_\_ доцент кафедры социальной работы В.В. Попова

Программа рассмотрена на заседании кафедры социальной работы

Протокол № 8 от «13» апреля 2022 г.

Зав.кафедрой  к.филос.наук, доцент Решетникова Е.В.