



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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

«10» мая 2018 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Б1.В.ДВ.8.1 МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Направление подготовки **39.03.02 Социальная работа**

Тип образовательной программы **Академический бакалавриат**

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

Квалификация (степень) выпускника – **БАКАЛАВР**

Форма обучения: **очная, заочная**

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Протокол № 9 от «10» мая 2018 г.

Председатель проф.
 Грабельных Т.И.

Рекомендовано кафедрой социальной работы

Протокол № 9 от «10» мая 2018 г.

Зав. кафедрой, доцент
 Решетникова Е.В.

Иркутск 2018 г.

Содержание

	стр.
1. Цели и задачи дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП.	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	8
5. Содержание дисциплины	9
5.1 Содержание разделов и тем дисциплины	9
5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	9
5.3 Разделы и темы дисциплин и виды занятий	9
6. Перечень семинарских, практических занятий, лабораторных работ, план самостоятельной работы студентов, методические указания по организации самостоятельной работы студентов	11
6.1. План самостоятельной работы студентов	12
6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	14
7. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (при наличии)	15
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):	15
а) основная литература;	15
б) дополнительная литература;	16
в) программное обеспечение;	16
г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	16
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	16
10. Образовательные технологии	17
11. Оценочные средства (ОС)	19

1. Цели и задачи дисциплины

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.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Курс «Методы управления конфликтами в организациях» преподается студентам, обучающимся по основной образовательной программе подготовки бакалавров по направлению 39.03.02 Социальная работа, профиль: «Социальная работа в системе социальных служб» в Иркутском государственном университете в 7 семестре на четвертом году обучения. Данный курс предназначен для выработки у студентов навыков управления конфликтными ситуациями для повышения эффективности трудовой деятельности. Он представляет собой вариативную часть дисциплин по выбору студентов цикла Б1. Предшествующие дисциплины, на которые данная дисциплина опирается: Б1.Б.14 «Психология», Б1.В.ОД.13 «Практикум по психосоциальным технологиям», Б1.Б.25 «Психология социальной работы», Б1.Б.16 «Технологии социальной работы».

С учетом особенностей профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, представляется целесообразным выработать у студентов навыки управления конфликтами в организациях социальной сферы.

Кроме того, полученные в курсе «Методы управления конфликтами в организациях» знания и навыки будут необходимы при проведении социальных исследований микроклимата в коллективе, межличностных отношений в группе, социометрии, а также при общении с сотрудниками и клиентами социальных служб.

Последующие дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо: Б2.П.3 Преддипломная практика.

3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-5: способность учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан;

ОПК-8: способность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»;

ПК-8: способность к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан.

Содержательная характеристика компетенций, технологии формирования и оценки сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
<p>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>				
<p>Базовый (или пороговый) уровень</p>	<p>Знает: Основы деловой коммуникации, основы индивидуальной и групповой работы</p> <p>Умеет: Анализировать и ранжировать интересы и опасения представителей социальных, этнических, конфессиональных групп.</p> <p>Владеет: Методиками регулирования конфликтных ситуаций в практике социальной работы.</p>	<p>Подготовка кейса</p> <p>Фиксируемые поведенческие реакции в процессе ролевых игр</p>	<p>Кейс-стади Ролевая игра</p>	<p>Супервизия, экспертиза (устное рецензирование)</p>
Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
<p>Повышенный (или продвинутый) уровень</p>	<p>Знает: Специфику деловой коммуникации с представителями социальных, этнических, конфессиональных групп</p> <p>Умеет:</p>	<p>Подготовка кейса</p> <p>Фиксируемые поведенческие реакции в процессе ролевых игр</p>	<p>Кейс-стади Ролевая игра</p>	<p>Супервизия, экспертиза (устное рецензирование)</p>

	<p>Составлять план работы с представителями социальных, этнических, конфессиональных групп.</p> <p>Владеет: Методикой пошагового решения проблем представителей социальных, этнических, конфессиональных групп.</p>			
<p>ОПК-5 способностью учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального, особенности этнокультурного развития своей страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан</p>				
<p>Базовый (или пороговый) уровень</p>	<p>Знает: Принципы социальной работы, основы индивидуальной и групповой работы</p> <p>Умеет: Анализировать и ранжировать ресурсы клиентов.</p> <p>Владеет: Методиками терапии в практике социальной работы.</p>	<p>Подготовка кейса</p> <p>Фиксируемые поведенческие реакции в процессе ролевых игр</p>	<p>Кейс-стади</p> <p>Ролевая игра</p>	<p>Супервизия, экспертиза (устное рецензирование)</p>
<p>Уровни сформированности компетенции</p>	<p>Структура компетенции (дескрипторный состав)</p>	<p>Основные наблюдаемые признаки уровня</p>	<p>Технологии формирования</p>	<p>Средства и технологии оценки</p>
<p>Повышенный (или продвинутый) уровень</p>	<p>Знает: Этапы оказания консультативной помощи в</p>	<p>Подготовка кейса</p> <p>Фиксируемые поведенческие</p>	<p>Кейс-стади</p> <p>Ролевая игра</p>	<p>Супервизия, экспертиза (устное рецензирование)</p>

	<p>конфликтной ситуации</p> <p>Умеет: Составлять план работы с клиентом.</p> <p>Владеет: Методикой пошагового решения проблем клиента в конфликтной ситуации с помощью консультирования.</p>	реакции в процессе ролевых игр		
Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
ОПК-8 быть готовым к предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального "выгорания"				
Базовый (или пороговый) уровень	<p>Знает: – специфику профессиональной деформации специалистов социальных служб; - способы регулирования эмоциональных состояний в стрессовой ситуации с учетом акцентуации характера и типа темперамента.</p> <p>Умеет: – анализировать признаки стресса, определять уровень эмоционального выгорания специалиста.</p> <p>Владеет:</p>	Владение методиками саморегуляции, наличие коммуникативных навыков поведения в конфликтной ситуации, наличие индивидуальных моделей поведения в стрессовой ситуации с учетом базовых рекомендаций	Социально-психологический тренинг, бланочное тестирование с последующим обсуждением и коррекцией в ходе индивидуальных консультаций и групповой терапевтической работы	Психологические тесты на уровень стресса, резистентность психической деятельности, наблюдение в ходе социально-психологического тренинга

	– навыками саморегуляции и коррекции эмоциональных состояний.			
Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
Повышенный (или продвинутый) уровень	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы социально-психологической помощи в состоянии стресса. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – вести диагностическую беседу с элементами социально-психологического консультирования. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками психологического тестирования и обработки результатов. 	<p>Владение методиками саморегуляции, наличие коммуникативных навыков профилактики и регулирования в конфликтной ситуации, применение технологий диагностики и профилактики профессионального выгорания с учетом базовых рекомендаций</p>	<p>Социально-психологический тренинг, бланочное тестирование с последующим обсуждением и коррекцией в ходе индивидуальных консультаций и групповой терапевтической работы, разработка программ коррекции и профилактики</p>	<p>Психологические тесты на уровень стресса, резистентность психической деятельности, наблюдение в ходе социально-психологического тренинга</p>
ПК-8 способностью к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан				
Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
Базовый (или пороговый) уровень	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стадии переговорного процесса – основы медиации <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать ресурсный 	<p>Решение кейсов</p> <p>Фиксируемые поведенческие реакции в процессе ролевых игр</p>	<p>Социально-психологический тренинг, кейс-стади</p>	<p>Устный опрос, кейс, участие в групповой работе</p>

	<p>потенциал оппонентов</p> <p>Владеет: Методикой жестких и мягких переговоров</p>			
Уровни сформированности компетенции	Структура компетенции (дескрипторный состав)	Основные наблюдаемые признаки уровня	Технологии формирования	Средства и технологии оценки
Повышенный (или продвинутый) уровень	<p>Знает: -ошибки переговорного процесса -приемы манипулирования.</p> <p>Умеет: Составлять план переговоров, медиации.</p> <p>Владеет: Навыками психологической защиты, техникой салютогенеза, конструктивных переговоров.</p>	Способность к супервизии, проектной и экспертной деятельности	Социально-психологический тренинг, разработка плана медиативной практики, переговорного процесса на основе моделирования проблемной ситуации	Супервизия, экспертиза (устное рецензирование)

2.	е основы изучения конфликтов в организации	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	2	2	4	8
3.		Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	2	2	4	8
4.		Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	2	2	4	8
5.	Раздел 2. Управление конфликтом в организации.	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	2	2	4	8
6.		Тема 6. Профилактика конфликта в организации	2	2	4	8
7.		Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	2	2	6	10
8.		Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	4	4	6	14
		Итого:	18	18	36	72

Заочное обучение

№ п/п	Наименование раздела	Наименование темы	Виды занятий в часах			
			Лекц.	Практ. зан.	СРС и КСР	Всего
1.	Раздел 1. Методологически основы изучения конфликтов в организации	Тема 1. Причины конфликтов в организации.	1	1	4	6
2.		Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	1	1	4	6
3.		Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	1	1	4	6
4.	Раздел 2. Управление конфликтом в организации.	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	1	1	6	8
5.		Тема 5. Регулирование конфликта в организации	1	1	6	8
6.		Тема 6. Профилактика конфликта в организации	1	1	8	10
7.		Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	2	2	8	12
8.		Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	2	2	8	12
		Итого:	10	10	48	68

6. Перечень практических занятий

Очное обучение

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1.	1	Тема 1. Причины конфликтов в организации.	2	Эссе	ОК-6
2.	2	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	2	Кейс	ПК-8
3.	3	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	2	Доклад	ПК-8
4.	4	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	2	Контрольная работа, результаты	ОПК-5
5.	5	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	2	Контрольная работа, результаты	ПК-8
6.	6	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	2	Контрольная работа, результаты	ОПК-5, ОПК-8
7.	7	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	2	Деловая игра	ОК-6, ОПК-8
8.	8	Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	4	Деловая игра,	ОПК-5
	Всего часов:		18		

Заочное обучение

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1.	1	Тема 1. Причины конфликтов в организации.	1	Эссе	ОК-6
2.	2	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	1	Кейс	ПК-8
3.	3	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	1	Эссе	ПК-8
4.	4	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	1	Контрольная работа, результаты	ОПК-5

5.	5	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	1	Контрольная работа, результаты	ПК-8
6.	6	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	1	Контрольная работа, результаты	ОПК-5, ОПК-8
7.	7	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	2	Деловая игра	ОК-6, ОПК-8
8.	8	Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	2	Деловая игра	ОПК-5
	Всего часов:		10		

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	№ темы	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов очное/заочное
1	1	Подготовка к эссе.	Эссе	Захарова, Л. Н. Психология управления [Текст] : учеб. пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2012. - 374 с. ; нет. - (Новая университетская библиотека). - Режим доступа: ЭБС "Руконт".	4
2	2	Анализ ситуации.	Кейс	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех"	4
3	3	Подготовка доклада	Доклад	Фёдорова, Н. В. Управление персоналом организации [Текст] : учебник / Н. В. Фёдорова, О. Ю. Минченкова. - М. : КноРус, 2011. - 532 с.	4
4	4	Подготовка к контрольной работе	Контрольная работа 1	Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе	6

				[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"	
5	5	Подготовка к контрольной работе	Контрольная работа 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".	6
6	6	Подготовка к контрольной работе	Контрольная работа 3	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск : Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех"	8
7	7	Подготовка к деловой игре	Деловая игра 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.	8
8	8	Подготовка к деловой игре	Деловая игра 2	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.	8

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Поиск информации и подготовка докладов «Научное исследование конфликта как феномена общественной жизни».

2. Анализ руководства по ведению переговорного процесса Р.Фишера и У.Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения».
3. Сравнительный анализ исторического развития зарубежной и отечественной конфликтологии.
4. Работа по кейсам «Методика разрешения конфликта в организации».
5. Эссе «Специфика управления конфликтами в организациях социальной сферы».
6. Составление карты конфликта.
7. Составление комментированного конспекта работы Р.Фишера и Д.Эртель «Подготовка к переговорам».

ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ В РАМКАХ АУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Диагностика конфликтов.
2. Регулирование конфликта.
3. Профилактика конфликтов в организации.

6.2. 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.

При рассмотрении сущности СРС можно выделить несколько слагаемых:

- целевая установка;
- содержание предмета усвоения (познавательная задача);
- выбор средства достижения цели;
- определение сроков выполнения деятельности;
- конечный результат, определяемый с помощью контроля и оценки или самоконтроля и самооценки.

Организация деятельности студентов может быть полной (автономной) и неполной (частичной).

При полной самостоятельности студент сам выбирает содержание, создает условия, устанавливает сроки и несет ответственность за качество своей работы. Данный тип работы проявляется в большей степени в условиях заочного, дистанционного обучения.

При неполной самостоятельности функция определения цели, содержания деятельности, сроков выполнения задания, форм отчетности возлагается на преподавателя.

Виды СРС подразделяются: по типу таб.1; по формам и признакам таб.2; по целям таб.3

Таблица 1

Классификация по типу самостоятельных работ			
Воспроизводящие	Реконструктивные	Эвристические	Исследовательские
Студент действует по инструкции преподавателя, т.е. определяет объем задания, расшифровку проблемы, вопросы и задания для	Самостоятельные работы имеют целью инициировать студентов к самостоятельному решению сообщаемой преподавателем общей проблемы,	В основе данных работ - нестандартные ситуации, поиск: самостоятельная формулировка и обоснование идей и путей ее решения.	Несут творческий характер. Через творческое задание студент глубоко проникает в сущность изучаемого вопроса. Находит новые пути

самоконтроля, сроки консультаций и форму контроля.	основывающемся на имеющихся знаниях, сформированных навыках.	Подобные задания включаются в отдельные семинарские занятия, при выполнении курсовых работ.	решения проблем. Это проявляется при выполнении дипломного исследования, подготовке научного доклада или творческого задания.
--	--	---	---

Таблица 2

Классификация по форме самостоятельной работы	
<p>Аудиторная под руководством преподавателя. АСР, как правило осуществляется на лекциях, практических, семинарских занятиях (совместные рассуждения, выполнение определенного объема задания, тематические диктанты, контрольные работы).</p>	<p>Внеаудиторная с участием преподавателя и без него. Предусматривает изучение научной и специальной литературы, подготовку к занятиям, написание рефератов, докладов, выполнение заданий по темам, вынесенным на самостоятельное изучение. Она обычно корректируется, контролируется и оценивается преподавателем или самим студентом через тесты или контрольные работы.</p>

Таблица 3

Классификация по цели внеаудиторной работы		
<p>Текущая проработка материала включает выполнение домашнего задания по предмету, работу с конспектами лекций, конспектирование первоисточников, подготовку к семинарам</p>	<p>Учебно-исследовательская работа – это выполнение индивидуальных заданий, нацеленных на углубление, активизацию материала, самостоятельное изучение темы, составление рефератов, докладов, анализ специальной литературы.</p>	<p>Научно-исследовательская работа предусматривает выполнение курсовых и дипломных работ, подготовку научных докладов, статей и т.п.</p>

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.

7. Примерная тематика курсовых работ.

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Захарова, Л. Н. Психология управления [Текст] : учеб. пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2012. - 374 с. ; нет. - (Новая университетская библиотека). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.

2. Кибальник, А. В. Управление конфликтами в молодежной среде [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / А. В. Кибальник. - ЭВК. - Иркутск : Изд-во ВСГАО, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.

б) дополнительная литература

1. Бекоева, Д. Д. Организационная психология [Текст] : учеб. для студ. учреждений 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. учреждений 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.)

в) 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; Форум 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.

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование» [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

4. Официальный сайт бизнес-тренера Самоукиной Н.В. [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.samoukina.ru

5. Сайт «Медиация: конфликт-менеджмент» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.conflict-mediation.ru

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Учебная аудитория: Аудитория на 70 рабочих мест, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска, кафедра); оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Методы управления конфликтами в организациях»: проектор Epson EB-X72, экран настенный ScreenMedia Ecomony-P 200*200см M000008393, ноутбук 15.6"Samsung RV508, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Методы управления конфликтами в организациях».

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 «Методы управления конфликтами в организациях».

10. Образовательные технологии:

Для реализации основной образовательной программы «Методы управления конфликтами в организациях», предусмотрено широкое использование в учебной деятельности таких форм проведения занятий как:

- дискуссии;
- кейс-стади,
- психологическое тестирование,
- эксперименты,
- моделирование,
- ролевые игры,
- деловые игры,
- учебная беседа и пр.

К основным относятся:

Эссе. Эссе – самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины «Методы управления конфликтами в

организациях», выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему, и т.д.

Тема эссе «Специфика управления конфликтами в организациях социальной сферы».

Задание: в ходе написания эссе предоставьте ответы на 2 вопроса.

1. Соотношение понятий «управление конфликтом», «разрешение конфликта», «регулирование конфликта»;
2. Возможности использования специфики социальной сферы в целях управления конфликтом.

Технические требования к написанию эссе: напечатанный текст, шрифт 14, интервал – 1,5, объем – 4 листа формата А4.

Цель эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Критерии оценки эссе:

- a. самостоятельность выполнения,
- b. способность аргументировать положения и выводы,
- c. обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы,
- d. уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения).

Кейс-метод. Кейс-метод - имитация реального события, сочетающая в себе в целом адекватное отражение реальной действительности. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

Цель кейс-метода: обучение навыкам анализа ситуаций и нахождения оптимального количества решений.

Задание: 1. Составьте карту конфликтной ситуации. 2. выберите оптимальный способ завершения данной конфликтной ситуации.

Примерные варианты кейса:

Ситуация 1.

Специалист по социальной работе систематически опаздывает, грубит клиентам и сотрудникам. Об этом руководителю сообщают другие сотрудники. Руководитель социальной службы вызывает к себе в кабинет, ставит его в известность, что сотрудники, не соблюдающие график работы и трудовую этику, будут лишены премии. Сотрудники же, которые получают благоприятные отзывы от клиентов при отсутствии жалоб и будут неукоснительно соблюдать график работы, получают вознаграждение. Специалист отвечает, что не позволит никому общаться с ним в подобном духе, он ведет себя адекватно и на него наговаривают из зависти.

Ситуация 2.

К директору Реабилитационного центра обращается мать ребенка-инвалида, проходящего реабилитацию. Она хочет прервать посещение Центра. Ее слова: «Я не вижу никаких улучшений, наоборот, я слышала от своих хороших знакомых, что в вашем Центре работают неквалифицированные специалисты, часто бывают практиканты без диплома, они просто проводят эксперименты на наших детях!»

Ситуация 3.

В социальной службе планируются инновационные изменения, касающиеся методов

работы с клиентами, системы оценки деятельности сотрудников. Нововведения не устраивают большую часть коллектива, демонстрируется нежелание менять что-то в своей работе, назревает конфликт. Руководитель службы на общем собрании обращается к специалистам с предложением о сотрудничестве, разъясняя пользу инновационного процесса, просит высказаться и внести свои соображения. Один из сотрудников говорит: «Мы против нововведений, из-за них будет много проблем, до этого все было нормально, почему что-то надо менять?» Реакция руководителя: «Я знаю, Вы конкретно всегда чем-то недовольны, Вашего мнения никто не спрашивает!»

Ситуация 4.

Начальником отдела была назначена Л., ранее работавшая в том же коллективе. Она старательно соблюдала дистанцию в отношениях: ни с кем не советовалась, единолично принимала решения. В новой должности она столкнулась с явным нежеланием большей части коллектива выполнять ее поручения. Когда она пыталась выяснить причину, ей отвечали: «Как умеем, так и делаем». Заходя в кабинеты, она сталкивалась с напряженным молчанием сотрудников, а на вопрос: «Что у вас происходит?» ей отвечали: «Работаем».

Ситуация 5.

Директор приюта во время осмотра помещений сделал замечание социальному педагогу, что в группе плохо вымыты полы. Замечание было сделано спокойно и кратко. Со стороны социального педагога последовала резкая вспышка грубости: «Это не моя обязанность, рабочей силы у меня нет. Кого не устраивает, пусть сам моет. Может, еще во дворе подмести?».

Ситуация 6.

Молодой специалист Татьяна пожаловалась начальнику, что ее обижает сотрудница Людмила и попросила перевести ее в другой отдел. При этом оказалось, что рабочие места Т. и Л. находятся рядом, и Людмила часто делает замечания при клиентах, которые кажутся Татьяне несправедливыми. В ответ на замечание начальника Людмила ответила, что Татьяна годится ей во внучки и должна быть благодарна.

Ситуация 7.

Психолог в течение месяца не являлась на работу. На неоднократные звонки руководителя геронтологического центра она отвечала, что у нее есть больничный. Когда по просьбе директора сотрудники съездили навестить психолога, им никто не открыл дверь. После своего появления на работе психолог даже не зашла к директору, чтобы объяснить свое поведение. Директор вызвал психолога для выяснения отношений, на что та ответила: «Не вмешивайтесь в мою личную жизнь!»

Критерии оценки кейса:

1. Использование терминологического аппарата курса при разборе кейса.
2. Креативность мышления.
3. Умение работать в команде, отстаивать собственную точку зрения.
4. Понимание роли и функций специалиста по социальной работе в регулировании конфликтов.

Деловая игра – инновационный метод оценки компетенций. Деловая игра представляет собой моделирование реальной ситуации, в которой будущие специалисты по социальной работе должны не только продемонстрировать свои знания в сфере конфликтологии, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью (коммуникабельность, инициативность, умение находить нестандартные решения). Деловая игра предполагает коллективную работу студентов, их взаимодействие, умение распределять роли. Проведение деловой игры на высоком профессионально-педагогическом уровне предполагает тщательную подготовку как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов. Должна быть точно определена цель и конкретные задачи игры, охарактеризована игровая ситуация, определены правила, распределены предварительные задания и роли отдельных участников игры или сформированных из студентов команд, предусмотрены

условия для просмотра игры зрителями и жюри.

Результаты игры обсуждаются участниками, зрителями, преподавателями и оцениваются преподавателем или комиссией из преподавателей.

Желательна видеозапись фрагментов игры для просмотра и анализа в дальнейшем.

1. Деловая игра «Инновационные изменения».

Порядок проведения: 1. распределение участников на 2 группы – коллектив и администрация; 2. выбор из числа «администрации» директора, зам. директора по реабилитационной работе, начальника отдела кадров, гл. бухгалтера, зам. директора по АХЧ; 3. разыгрывается конфликтная ситуация: идет перепрофилирование детского сада в приют для детей и подростков. Происходит встреча коллектива детского сада с новой администрацией.

Задача игры – изучить на практике реализацию тактик поведения в конфликте, манипулирования и контрманипуляции.

Критерии оценки деловой игры:

1. владение методикой активной и пассивной защиты от манипуляции;
2. Адекватность применения тактик;
3. Владение навыками конструктивной коммуникации.

11. Оценочные средства (ОС)

11.1. Оценочные средства для входного контроля

Входное тестирование по дисциплине заключается в оценке степени владения обучающимися методами консультирования, саморегуляции, проектирования (знания и навыки, полученные в процессе изучения других гуманитарных дисциплин).

Осуществляется в виде беседы и устного опроса.

11.2. Оценочные средства текущего контроля

Изучение дисциплины основано на постоянном текущем контроле знаний студентов. Предпочтение отдается письменным формам – эссе, контрольным работам, разбору кейса. Итоговая оценка формируется по 100-балльной шкале. Она складывается из оценок отдельных работ и видов деятельности:

Контрольные мероприятия по дисциплине	Количество баллов	Разделы и темы дисциплины
Эссе	До 5	1
Кейс	До 10	2
Доклад	До 15	3
Деловая игра	До 10	7,8
Контрольная работа	До 10	4,5,6
8. Текущий контроль выполнения домашних заданий и посещаемости занятий	50	Все темы дисциплины: 1-8
Всего	100	

Материалы для проведения текущего контроля знаний студентов:

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
-------	--------------	-------------------------------	--

1	Эссе	Тема 1. Причины конфликтов в организации.	ОК-6
2	Кейс	Тема 2. Типология и структура конфликтов в организации	ПК-8
3	Доклад	Тема 3. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации.	ПК-8
4	Контрольная работа, результаты	Тема 4. Диагностика конфликтов в организации.	ОПК-5
5	Контрольная работа, результаты	Тема 5. Регулирование конфликта в организации	ПК-8
6	Контрольная работа, результаты	Тема 6. Профилактика конфликта в организации	ОПК-5, ОПК-8
7	Деловая игра, супервизия	Тема 7. Управление стрессом на рабочем месте. Профилактика синдрома профессионального выгорания.	ОК-6, ОПК-8
8	Деловая игра, супервизия	Тема 8. Модели переговорного процесса. Институт посредничества в переговорном процессе.	ОПК-5

Примерная тематика эссе, докладов

1. Поиск информации и подготовка докладов «Научное исследование конфликта как феномена общественной жизни».
2. Анализ руководства по ведению переговорного процесса Р.Фишера и У.Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения».
3. Сравнительный анализ исторического развития зарубежной и отечественной конфликтологии.
4. Работа по кейсам «Методика разрешения конфликта в организации».
5. Эссе «Специфика управления конфликтами в организациях социальной сферы».
6. Составление карты конфликта.
7. Составление комментированного конспекта работы Р.Фишера и Д.Эртель «Подготовка к переговорам».

11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации в форме зачета.

Перечень вопросов 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.

11.3.1. Оценочные средства для промежуточной аттестации

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.

11.4. Оценка сформированности компетенций

Итоговая оценка сформированности компетенций ОК-6, ПК-8, ОПК-5, ОПК-8 определяется по столбальной итоговой оценке по дисциплине:

- 60-85 баллов – базовый (пороговый) уровень;
- 86-100 баллов – повышенный (продвинутый) уровень.

Разработчик:

 доцент кафедры социальной работы В.В. Попова

Программа рассмотрена на заседании кафедры социальной работы

Протокол № 9 от «10» мая 2018 г.

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

