

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

Хатуров Т.А.

подпись

« 31 » мая 2019 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**Б1.В.08 Конфликтология в социальной работе**

Направление подготовки/специальность 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) / специализация общий

Форма обучения заочная

Квалификация Бакалавр

Краснодар 2019

Рабочая программа дисциплины Б1.В.08 Конфликтология в социальной работе составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки / специальности 39.03.02 Социальная работа

Программу составил(и):

О.В. Киреева, доцент, кандидат психол. наук



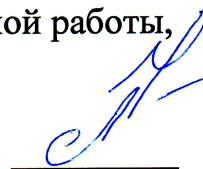
Рабочая программа дисциплины Б1.В.08 Конфликтология в социальной работе утверждена на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления протокол № «9» апреля 2019 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) А.Н. Демин



Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социальной работы, психологии и педагогики высшего образования протокол № 12 «12» апреля 2019 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Чепелева Л.М.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 6 «12» апреля 2019 г.

Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



Рецензенты:

Станоева Ю.П., доцент кафедры педагогики, психологии и философии ФГБОУ ВО "Краснодарский государственный институт культуры"

Удачина П.Ю., кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии личности и общей психологии КубГУ.

# **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)**

## **1.1 Цель освоения дисциплины**

В соответствии с ФГОС ВО целью освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» являются:

- усвоение студентами основных понятий и основ конфликтологии,
- расширение представления о возможных причинах зарождения и развития конфликта на различных уровнях функционирования общества,
- развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности и умений применять на практике полученные знания в соответствии с задачами социального работника.

## **1.2 Задачи дисциплины**

В соответствии с ФГОС ВО задачи дисциплины:

1. Ознакомить студентов с подходами к изучению конфликта.
2. Изучить структурные и динамические компоненты конфликта.
3. Познакомить студентов с возможными детерминантами конфликта, функциями конфликта, типами конфликта.
4. Научить управлять конфликтами в профессиональной сфере, диагностировать конфликты, а также предупреждать конфликты в практике социальной работы и регулировать их после возникновения.
5. Познакомиться со своими личностными особенностями, выступающими субъективными детерминантами конфликта.

## **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины (модули)" Часть, формируемая участниками образовательных отношений учебного плана.

Требования к «входным» знаниям, умениям, готовностям обучающегося

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения данного курса, формируются в процессе изучения предшествующих дисциплин, с которыми он логически и структурно связан: «Теория социальной работы», «Общая психология и психология личности», «Возрастная психология и психология развития», «Педагогика и психология семьи», «Социология социальной работы». В рамках данного курса представлены практические методы работы в конфликтных ситуациях в различных сферах.

При освоении данной дисциплины необходимы следующие знания, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): психологические и социологические основы формирования и развития малых групп, содержание и механизмы процесса социализации, подходы и методы групповой дискуссии, коррекционной работы с личностью и с группой.

При освоении данной дисциплины необходимы следующие умения обучающегося, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): диагностировать фазы и стадии развития группы и оценивать личностные характеристики.

При освоении данной дисциплины необходимы следующие готовности обучающегося, приобретенные в результате освоения предшествующих дисциплин (модулей): к владению навыками анализа своей деятельности и умению применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной деятельности и психического состояния; к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей; к выявлению специфики психического функционирования человека с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам.

Теоретическими дисциплинами и практиками, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее, являются «Медиация в социальной работе», «Психология кризисных состояний».

#### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальной компетенции:

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

№ п.п.	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции		
		знает	умеет	владеет
1.	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, основы работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при конфликтах в социальной работе	подбирать приемы работы в коллективе при конфликтах в социальной работе, толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	навыками демонстрации уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, приемами работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при конфликтах в социальной работе

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ЗФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры (часы)			
		8			
<b>Контактная работа, в том числе:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>					
Занятия лекционного типа	6	6			

Лабораторные занятия					
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		8	8		
<b>Иная контактная работа:</b>					
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4		
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2		
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>90</b>	<b>90</b>		
Проработка учебного (теоретического) материала		30	30		
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		30	30		
Реферат		5	5		
Подготовка к текущему контролю		25	25		
<b>Контроль:</b>		<b>3,8</b>	<b>3,8</b>		
Подготовка к зачету		3,8	3,8		
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>54,2</b>	<b>54,2</b>		
	<b>зач. ед</b>				

## 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 8 семестре (заочная форма)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	17	1	1	-	15
2.	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	18	1	2	-	15
3.	Динамические характеристики конфликта	18	1	2	-	15
4.	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	17	1	1	-	15
5.	Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	17	1	1	-	15
6.	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	17	1	1	-	15
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>			6	8	-	90
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4				
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2				
Подготовка к текущему контролю		3,8				
Общая трудоемкость по дисциплине		108				

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	Объект, предмет, структура, значение «Конфликтологии в социальной работе». Роль дисциплины в профессиональном становлении специалиста по социальной работе. Основные категории дисциплины. Теоретическая и прикладная конфликтология.	<i>P</i>
2.	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Явные и латентные функции конфликта. Объективные и субъективные элементы конфликта. Участники конфликта (стороны) и другие действующие лица конфликтного взаимодействия (подстрекатели, свидетели, посредники, консультанты, «случайные пострадавшие» и др.). Социальные противоречия и конфликты. Типы конфликтов и их краткая характеристика.	<i>P</i>
3.	Динамические характеристики конфликта	Социальные противоречия и развитие конфликта. Конфликтная ситуация и конфликт. Процесс возникновения конфликта. Этапы и фазы развития конфликта. Понятие «конфликтоген», типология конфликтогенов. Эскалация конфликта.	<i>P</i>
4.	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	Классификация причин возникновения конфликтов. Объективные и субъективные факторы. Личностные особенности, влияющие на возникновение конфликтов: черты характера, установки личности. Эффекты социальной перцепции и конфликт. Акцентуации характера и конфликт. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения. Типы конфликтных личностей.	<i>P</i>
5.	Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения. Виды внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Межличностные конфликты в практике социальной работы. Понятия и признаки межличностного конфликта. Межличностные конфликты в семье. Конфликты в семье. Понятие семейных конфликтов и их особенности. Классификация семейных конфликтов. Кризисные периоды в развитии	<i>P</i>

		семьи. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов. Организационные конфликты. Понятие организационного конфликта, классификация и причины возникновения организационных конфликтов. Межгрупповой конфликт в практике социальной работы. Понятие межгруппового конфликта, механизм возникновения. Основные типы межличностных конфликтов в социальной работе.	
6.	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	Диагностика социального конфликта. Понятие диагностики конфликта. Сущность диагностики, виды диагностики. Организация и способы диагностики конфликта в социальной работе. Профилактика конфликтов в социальной работе. Предупреждения конфликта в социальной работе. Организация профилактики в социальной работе. Управление конфликтами в социальной работе. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Основное содержание переговорного процесса. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Технологии рационального поведения в конфликте.	<i>P</i>

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

На практических занятиях используются методы активного обучения в группах, проводится анализ эффектов групповой работы и процессов групповой динамики (конфликтных ситуаций), развиваются способности самоанализа и понимания психических особенностей других участников группы.

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	Написание эссе
2	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология.	Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению.	Написание реферата
		Структура конфликта	Отчет по анализу структуры конфликта
		Типы конфликтов и их краткая	Написание

		характеристика.	реферата
3	Динамические аспекты конфликта	Динамические аспекты конфликта	Отчет по анализу динамики конфликта
4	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	Ситуационные и личностные причины возникновения конфликтов	Написание реферата
		Психологические особенности поведения человека в конфликте	Отчет по психодиагностике
5	Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения	Отчет по психодиагностике
		Межличностные конфликты в практике социальной работы	Отчет по ролевой игре
		Межгрупповой конфликт в практике социальной работы	Написание реферата
6	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	Диагностика социального конфликта	Написание реферата
		Профилактика конфликтов в социальной работе	Написание реферата
		Управление конфликтами в социальной работе	Написание реферата
		Ведение переговорного процесса по разрешению конфликтов	Отчет по ролевой игре
		Технологии эффективного поведения в конфликте	Написание реферата

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

### Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены

### 2.3.4 Контроль самостоятельной работы студентов (КСР)

№	Наименование раздела и темы занятия	Цели и задачи занятия	Цели и задачи задания	КСР (часов)	Форма контроля
1	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	Формировать способность учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального в	Подготовка схемы о месте конфликтологии в системе наук. Описать взаимосвязи между науками.	0,5	Презентация схем



		<p>конфликтах, 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>Уметь анализировать роль и сферы применения конфликтологии, в социальной работе</p>		
2	<p>Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология</p>	<p>Формировать способность учитывать в профессиональной деятельности специфику подходов и современное понимание феномена конфликта. Формировать способность анализировать структуру конфликта с учетом глобального, национального и регионального факторов, особенности этнокультурного развития страны и социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп</p>	<p>Дать обзор в реферате подходов к понятию «конфликт». Уметь анализировать сходства и различия подходов. Схематично изобразить структуру конфликта в профессиональной сфере, выделить структурные элементы и взаимосвязи между ними</p>	1	<p>Реферат Презентация схем</p>
3	<p>Динамические характеристики конфликта</p>	<p>Формировать способность учитывать в профессиональной деятельности специфику и современное сочетание глобального, национального и регионального в конфликтах, особенности этнокультурного развития своей страны и</p>	<p>Анализировать динамические характеристик и конфликтов</p>	1	<p>Анализ динамики конфликта</p>

		социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп			
4	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	Формировать способность учитывать в профессиональной деятельности разнообразные детерминанты конфликтных ситуаций для обеспечения социального благополучия граждан	Анализировать стратегии поведения в конфликте с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.	0,5	Отчет о результатах диагностики
5	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	Формировать способность учитывать в профессиональной деятельности инфраструктуру обеспечения социального благополучия граждан	Разработка сценария переговорного процесса для разрешения реальной конфликтной ситуации	1	Письменный отчет
Итого				4	

#### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Выполнение заданий по теме Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.5-54.</li> <li>2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.7-18, 20-40.</li> <li>3. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — Гл.1 — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page">https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page</a></li> <li>4. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.10-28.</li> <li>5. Невлева И.М., Трунова А.А. Конфликтология в</li> </ol>

		<p>социальной работе: Учеб.пособие. – Белгород: Кооперативное образование, 2005.</p> <p>6. Скалабан И.А. Теории конфликта в контексте социальной работы. // Теория социальной работы: Учебное пособие. Под ред. М.В. Ромма. – Новосибирск: НГТУ, 2000. – Ч.2., гл.4. С.48-60.</p> <p>7. 6.Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.1.</p> <p>8. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)</p>
2	Выполнение заданий по теме Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению	<p>1. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.49-54, 88-102.</p> <p>2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. Гл.5.</p> <p>3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.22-31.</p> <p>4. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — Гл.1, 2 — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page">https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page</a></p> <p>5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.28-63, 93-275.</p> <p>6. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.1,2.</p> <p>7. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)</p>
3	Выполнение заданий по теме Динамические характеристики конфликта	<p>1. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.49-54, 88-102.</p> <p>2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.150-160.</p> <p>3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.22-31.</p> <p>4. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — Гл.2 — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page">https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page</a></p> <p>5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.28-63, 93-275.</p> <p>6. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в</p>

		<p>социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.5.</p> <p>7. Фокин В.А. Динамическая модель конфликта //Вестн. Моск.ун-та.Сер.14,Психология.-1996.-N 3.-С.42.</p> <p>8. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)</p>
4	<p>Выполнение заданий по теме Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта</p>	<p>1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. СПб, 1992.</p> <p>2. Богданов Е.Н., Зызыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, Питер, 2004. С.55-89, 89-95.</p> <p>3. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.183-187.</p> <p>4. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000. С.161-283.</p> <p>5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С.82-135.</p> <p>6. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — Гл.1 — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page">https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page</a></p> <p>7. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.63-93.</p> <p>8. Психология и культура /Под ред. Д.Мацумото. СПб., 2003. С.587-589, 616-622.</p> <p>9. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.2.</p> <p>10. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)</p>
5	<p>Выполнение заданий по теме Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе</p>	<p>1. Вересов Н.Н. Формула противостояния или как устранить конфликт в коллективе. – М.: Флинта, 1998.</p> <p>2. Гришина Н.В. Психология конфликта. М., 2000, др. изд. С.88-93, 97-99.</p> <p>3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000, др. изд. С.199-205.</p> <p>4. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — Гл.5 — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page">https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page</a></p> <p>5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.125-142.</p> <p>6. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в</p>

		<p>социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.4.6.</p> <p>7. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)</p>
6	<p>Выполнение заданий по теме Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта</p>	<p>1. Богданов Е.Н., Зызыкин В.Г. Психология личности в конфликте. СПб, 2004. С.118-151.</p> <p>2. Ворожейкин И.Е. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология. М.,2001. С.102-198.</p> <p>3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб, 2000. С. 239-250, 271-277.</p> <p>4. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — Гл.3 — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <a href="https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page">https://biblio-online.ru/viewer/D3E57C47-5D06-4E86-8857-E4AC76755B63#page</a></p> <p>5. Конфликтология / Под ред. А.С.Кармина. СПб, 1999. С.143-164, 417-422.</p> <p>6. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров. – М.: Академия, 2013. – Гл.7.</p> <p>7. «Комплект методических материалов по видам самостоятельной работы студентов» (утверждён на заседании кафедры социальной психологии и социологии управления 28.03.2017)</p>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии

При реализации различных видов учебной работы на аудиторных (лекционных и семинарских) занятиях используются следующие активные и интерактивные образовательные технологии: дискуссия, работа в малых группах (обсуждения, тематические выступления, активное участие в групповой работе, дискуссии и пр.),

элементы психологических тренинговых упражнений, ролевые игры, разбор практических кейсов, наглядных пособий, исследовательский метод, демонстрация возможностей психодиагностики в ситуации конфликта с помощью аппаратно-программного психодиагностического комплекса Мультипсихометр, написание эссе, доклады, комментирование и обратная связь. Студентам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется право выбора целей, средств, форм работы, самостоятельной работы в собственном диапазоне возможностей.

Как правило, обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья проводится в академической группе. С целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе используется индивидуальный подход к обучению.

В отдельных случаях составляется индивидуальный план-график обучения студента с применением дистанционных образовательных технологий.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Организована коммуникация в ЭИОС вуза через систему личных кабинетов.

## **4.Оценочные и методические материалы**

### **4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Конфликтология в социальной работе».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада по проблемным вопросам, разноуровневых заданий, ролевой игры, ситуационных задач и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к зачету.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	УК-5	Вопросы для устного вопроса	Вопрос на зачете
2	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	УК-5	Вопросы для устного вопроса, задачи, рефераты	Вопрос на зачете 3,4,6
3	Динамические характеристики конфликта	УК-5	Вопросы для устного вопроса, ролевые игры, рефераты	Вопрос на зачете 7,10-12
4	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	УК-5	Вопросы для устного вопроса, рефераты	Вопрос на зачете 8,9,13,14, 15,16,17
5	Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	УК-5	Вопросы для устного вопроса, ролевые игры, рефераты	Вопрос на зачете 18-22
6	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	УК-5	Вопросы для устного вопроса, ролевые игры, рефераты	Вопрос на зачете 23-30

### Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	Оценка		
	Удовлетворительно /зачтено	Хорошо/зачтено	Отлично /зачтено

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p><i>Знает</i> – обрывочно необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, основы работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при конфликтах в социальной работе</p>	<p><i>Знает</i> – некоторые способы саморазвития и взаимодействия с другими, частично информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, некоторые принципы работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при конфликтах в социальной работе</p>	<p><i>Знает</i> - необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп, основы работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при конфликтах в социальной работе</p>
	<p><i>Умеет</i> – испытывает затруднения в подборе приемов работы в коллективе при конфликтах в социальной работе, во взаимодействии с людьми с учетом их социокультурных особенностей</p>	<p><i>Умеет</i> - подбирать некоторые приемы работы в коллективе при конфликтах в социальной работе, толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>	<p><i>Умеет</i> - подбирать приемы работы в коллективе при конфликтах в социальной работе, толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</p>
	<p><i>Владеет</i> – отдельными навыками демонстрации уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, приемами работы в</p>	<p><i>Владеет</i> – некоторыми навыками демонстрации уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, приемами работы в</p>	<p><i>Владеет</i> - навыками демонстрации уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, приемами работы в коллективе, толерантного восприятия</p>



	коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при конфликтах в социальной работе	коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при конфликтах в социальной работе	социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий при конфликтах в социальной работе
--	---	---	---

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Текущий контроль** по курсу «Конфликтология в социальной работе» осуществляется на семинарских занятиях, практических занятиях, через написание рефератов, эссе, анализ психических феноменов. Текущий контроль предусматривает выполнение и письменное оформление студентами упражнений, касающихся обсуждаемого на занятиях теоретического материала по каждой из изучаемых тем.

Система текущего контроля включает:

- 1) контроль посещения и работы на семинарских/практических занятиях;
- 2) контроль выполнения студентами заданий для самостоятельной работы;
- 3) контроль знаний, умений, навыков усвоенных в данном курсе в форме письменной итоговой контрольной работы.

Работа на семинарских занятиях оценивается преподавателем (по пятибалльной шкале) по итогам подготовки и выполнения студентами практических заданий, активности работы в группе и самостоятельной работе. Пропуск семинарских занятий предполагает отработку по пропущенным темам. Форма отработки определяется преподавателем, ведущим семинар (письменное эссе, написание реферата по теме пропущенного семинарского занятия, письменный отчет о выполнении практического задания, конспект статьи, проведение промежуточного тестирования знаний или пр.)

#### **Вопросы для устного опроса по темам**

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

1. Проанализируйте объект, предмет, структура, значение конфликтологии в социальной работе.
2. Какова роль дисциплины в профессиональном становлении специалиста по социальной работе?
3. Охарактеризуйте теоретическую и прикладную конфликтологию.

*Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством: УК-5*

##### **Тема 2. Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению**

1. Реферат на тему: «Современные подходы к изучению конфликтов».
2. Дайте определение конфликта. Назовите положительные и отрицательные функции конфликта в группе.
3. Что явилось предпосылками появления конфликтологии как отдельной науки? Охарактеризуйте этапы становления конфликтологии как науки.
4. Раскройте суть современных социологических теорий конфликта.
5. В чем специфика психоаналитической традиции изучения конфликтов?
6. Как происходило формирование адисциплинарного подхода к изучению конфликта? Проанализируйте особенности взглядов на конфликт в
  - а) Теории конфликта К.Боулдинга, Л.Крисберга;

- б) Теории игр в анализе конфликта;
- в) Теории человеческих потребностей Дж. Бертона;
- г) Теории Р.Фишера и У.Юри.

- 6. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
- 7. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?

Практическое задание:

Студенты в микрогруппах решают задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

#### Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

#### Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

#### Задача 3

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5

Критерии оценки: решение задачи правильное, демонстрирует применение аналитического и творческого подходов; продемонстрированы умения работы в ситуации неоднозначности и неопределенности; задача представлена на контроль в срок.

### Тема 3. Структура конфликта

1. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
2. Дайте психологическую характеристику участникам конфликта (сторонам) и другим действующим лицам конфликтного взаимодействия (подстрекатели, свидетели, посредники, консультанты, «случайные пострадавшие» и др.)
3. Как проявляется в конфликте ролевое поведение?
4. Какую роль в конфликте играют потребности, интересы, позиции сторон?
5. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
6. Перечислите типы конфликтных ситуаций.

Практическое задание:

1 этап: студенты в микрогруппах обсуждают пример конфликтной ситуации и выделяют структурные компоненты конфликта:

1. анализируют стороны конфликта, предмет конфликта, позиции и интересы участников;
2. анализируют восприятие участниками ситуации конфликта;
3. предлагают конструктивный способ разрешения конфликтной ситуации.

2 этап: микрогруппы представляют свое видение ситуации, и происходит совместное обсуждение аргументированных предложений конструктивного способа разрешения конфликтной ситуации, сформулированных в группах.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5

#### **Тема 4. Динамические характеристики конфликта**

1. Реферат на тему: «Механизмы возникновения конфликтов».
2. Социальные противоречия и развитие конфликта.
3. Конфликтная ситуация и конфликт.
4. Процесс возникновения конфликта.
5. Этапы и фазы развития конфликта.
6. Что такое конфликтогены? Какие типы конфликтогенов существуют?
7. В чем суть закона эскалации конфликтогенов?
8. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.

Практическое задание:

1 этап: студенты в микрогруппах обсуждают пример конфликтной ситуации и выделяют динамические проявления конфликта:

1. анализируют процесс возникновения конфликта,
2. анализируют действия участников, вербальные и невербальные проявления;
3. выделяют этапы и фазы развития конфликта,
4. анализируют завершение конфликта,
5. предлагают конструктивный способ разрешения конфликтной ситуации.

2 этап: микрогруппы представляют свое видение динамики ситуации, и происходит совместное обсуждение аргументированных предложений конструктивного способа разрешения конфликтной ситуации, сформулированных в группах.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5

#### **Тема 5. Ситуационные и личностные причины возникновения конфликтов**

1. Реферат на тему: «Конфликтная личность и личностные факторы, влияющие на возникновение и динамику конфликта».
2. Дайте определение причин конфликта.
3. Приведите классификацию причин конфликта. Какие ситуационные и личностные факторы детерминируют возникновение конфликтов?
4. Типы «трудных личностей».
5. Назовите основные типы конфликтных личностей. Дайте характеристику таким типам конфликтных личностей, как демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, «бесконфликтный».

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5

#### **Тема 6. Психологические особенности поведения человека в конфликте**

1. Проанализируйте теории поведения личности в конфликте. Как влияют черты и акцентуации характера и установки личности на поведение в конфликте?
2. Дайте характеристику основным моделям поведения личности в конфликтном взаимодействии (конструктивная, деструктивная, конформистская).
3. В чем суть двухмерной модели стратегий поведения в конфликте (У.Томаса и Р. Килмена)? Охарактеризуйте основные стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, уход (избегание), приспособление.
4. В чем суть трехмерной модели стратегий поведения в конфликте?
5. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?

6. Какой модели поведения в конфликте присущи нарушения этики общения, отказ от компромисса и т. п.?
7. Какая модель поведения в конфликте характеризуется непоследовательностью поведения, уходом от острых вопросов и т. п.?
8. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
  - стратегию борьбы;
  - стратегию ухода;
  - стратегию компромисса;
  - стратегию уступки;
  - стратегию сотрудничества.
9. В чем главная опасность конформистской модели поведения в конфликте?  
Практическое задание:

Проведение диагностики стратегий поведения в конфликте с помощью методики «Диагностика стратегий поведения в конфликте» Томаса-Киллмена. Обсуждение результатов.

*Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством: УК-5*

### **Тема 7. Внутриличностные конфликты и их последствия для социального окружения**

1. Обсуждение подготовленных студентами докладов:
  - 1) Внутриличностные конфликты в психоаналитическом направлении З.Фрейда. Фрейд З. «Я» и «Оно». Психология конфликта / Сост. Н.В.Гришина, СПб, 2001, с.80-86.
  - 2) Внутриличностные конфликты в психоаналитическом направлении. Конфликты и невроз: взгляд Карен Хорни. Хорни К. Конфликты и невроз. Психология конфликта/ Сост. Н.В.Гришина, СПб, 2001, С.98-105.
  - 3) Ролевые конфликты. Лейтц Г. Ролевые конфликты. Психология конфликта/ Сост. Н.В.Гришина, СПб, 2001, С.155—164.
2. Обсуждение в группе вопросов:
  1. Какую роль играют внутриличностные конфликты сотрудников организации в их деловом взаимодействии?
  2. Какую роль играют внутриличностные конфликты членов семьи в их взаимодействии?
  3. Какое значение имеет знание социальным работником особенностей внутриличностных конфликтов при разрешении конфликтных ситуаций.
  4. Приведите определение внутриличностного конфликта.
  5. Перечислите особенности внутриличностных конфликтов.
  6. Перечислите основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
  7. В чем состоит основная суть взглядов З. Фрейда на природу внутриличностных конфликтов?
  8. В чем основная суть комплекса неполноценности А. Адлера?
  9. В чем основная суть учения К. Юнга о природе внутриличностных конфликтов?
  10. В чем основная суть «экзистенциальной дихотомии» Э. Фромма?
  11. Перечислите основные типы внутриличностных конфликтов по К. Левину.
  12. Перечислите формы проявления внутриличностных конфликтов.
13. Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов.

**Тема 8. Межличностные конфликты в практике социальной работы**

- 1.1. Перечислите особенности межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в практике социальной работы. Понятия и признаки межличностного конфликта.
- 1.2. Перечислите сферы проявления межличностных конфликтов.
- 1.3. Назовите основные причины межличностных конфликтов в семье. Понятие семейных конфликтов, их особенности и классификация. Кризисные периоды в развитии семьи. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов в практике социальной работы.
- 1.4. Назовите типы межличностных конфликтов в организации. Организационные конфликты: причины и способы разрешения в практике социальной работы.
5. Назовите основные причины межличностных конфликтов в обществе.
6. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по прогнозированию межличностных конфликтов и их предупреждению.
7. Раскройте основное содержание управленческой деятельности по регулированию и разрешению межличностных конфликтов.
8. Назовите типы межличностных конфликтов в зависимости от взаимной направленности субъектов в личностных отношениях.
9. Рефераты по темам:
  1. Межличностные конфликты в семье.
  2. Конфликт поколений как один из типов семейных конфликтов, его значение в работе специалиста по социальной работе.
  3. Межличностные конфликты в организации.

*Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством: УК-5*

**Тема 9. Межгрупповой конфликт в практике социальной работы**

1. Обсуждение подготовленных студентами докладов:
  - Конфликты в больших группах: общая характеристика.  
Конфликтология / Под ред А.С.Кармина, М, 1999, с.162-187.
  - Социальные конфликты (экономические, трудовые, социального планирования)  
Конфликтология / Под ред А.С.Кармина, М, 1999,с.192-209.
  - Политические конфликты.  
Конфликтология / Под ред А.С.Кармина, М, 1999, с.211-226.
  - Межкультурные конфликты.  
Конфликтология / Под ред А.С.Кармина, М, 1999, с.227-250.
2. Рефераты по темам:
  1. Межгрупповые конфликты в организации.
  2. Межнациональные конфликты.
  3. Конфликты на религиозной почве.
3. Назовите два основных типа групповых конфликтов.
4. Перечислите особенности конфликта «личность — группа».
5. Перечислите варианты конфликтов «личность — группа».
6. Назовите формы проявления конфликтов между личностью и группой.
7. Назовите основные причины конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом.
8. Что лежит в основе межгруппового конфликта?
9. Объясните понятие «групповая атрибуция».
10. Перечислите варианты межгрупповых конфликтов.
11. Перечислите основные формы проявления межгрупповых конфликтов.
12. Перечислите особенности субъективного содержания конфликтной ситуации

межгруппового конфликта.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5

### **Тема 10. Диагностика социального конфликта**

1. Раскройте понятие «диагностика социального конфликта».
2. Какие выделяются методы диагностики и подходы к диагностике социального конфликта?
3. Социальная напряженность и диагностика социальной напряженности.
4. Условия проведения и организации диагностики социального конфликта.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5

### **Тема 11. Профилактика конфликтов в социальной работе**

1. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
2. Раскройте понятие «профилактика конфликта».
3. Какие существуют методы и формы профилактики социального конфликта?
4. Предупреждения конфликта в социальной работе.
5. Организация профилактики в социальной работе.
6. Реферат по теме «Профилактика конфликтов в практике социальной работы».

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5

### **Тема 12. Ведение переговорного процесса по разрешению конфликтов**

1. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Назовите основные этапы переговорного процесса. Основное содержание переговорного процесса.
2. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.
3. Сформулируйте определение манипуляции. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
4. Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
5. Как противодействовать манипулятивным технологиям в переговорном процессе?
6. Назовите три варианта посредничества.
7. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?
8. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
9. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.
10. Перечислите приемы тактики «выжимания уступок».
11. Реферат на тему «Манипуляции в конфликтной ситуации и способы противодействия им».

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5

### **Тема 13. Технологии эффективного поведения в конфликте**

1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
2. Технологии рационального поведения в конфликте.
3. Диагностика особенностей поведения в конфликте с помощью методики «Самооценка рационального поведения в конфликте».

4. Практическое задание: Аргументация в процессе конфликтных переговоров.

Цель: формирования навыка эффективной аргументации в конфликтных переговорах.

1. Ознакомление с методическими материалами к практическому занятию.
2. Проведение практического задания.
  1. Упражнение выполняется в рабочей группе. Группа делится на равные половины. Каждая из сторон будет защищать свое мнение по какому-либо спорному вопросу,

- причем это должно быть диаметрально противоположным мнению оппонента.
- Первая сторона высказывает свое мнение и подкрепляет его аргументами. Затем свою позицию аргументировано излагает кто-то из оппонентов.
  - Обязательное условие: любой оппонент обязан повторить аргументы противоположной стороны прежде, чем приступить к изложению своей точки зрения. Он излагает позицию и аргументы противника, затем высказывает свою позицию и аргументы.
3. Обсуждение результатов, ответы на вопросы:
- Какой опыт вы приобрели в ходе практического занятия?
  - Что нового узнали о себе? С какими трудностями встретились при аргументации в конфликтных переговорах?
  - Какие Ваши сильные стороны как переговорщика?

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством: УК-5**

### **Примерная тематика рефератов**

- Современные подходы к изучению конфликтов
- Механизмы возникновения конфликтов
- Типология конфликтов в социальной работе
- Конфликтная личность и личностные факторы, влияющие на возникновение и динамику конфликта
- Внутриличностные конфликты в психоаналитическом направлении З.Фрейда.
- Внутриличностные конфликты в психоаналитическом направлении. Конфликты и невроз: взгляд Карен Хорни.
- Релевые конфликты.
- Межличностные конфликты в семье.
- Конфликт поколений как один из типов семейных конфликтов, его значение в работе специалиста по социальной работе.
- Межличностные конфликты в организации.
- Конфликты в больших группах: общая характеристика.
- Социальные конфликты (экономические, трудовые, социального планирования)
- Политические конфликты.
- Межкультурные конфликты.
- Межгрупповые конфликты в организации.
- Межнациональные конфликты.
- Конфликты на религиозной почве.
- Профилактика конфликтов в практике социальной работы
- Условия проведения и организации диагностики социального конфликта
- Технологии управления конфликтами
- Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
- Основные стратегии в переговорном процессе.
- Манипуляции в конфликтной ситуации и способы противодействия им.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством: УК-5** Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

**Текущий контроль** предполагает проверку знаний, умений и навыков анализа конфликтных ситуаций, развитие которых осуществлялось студентами.

**Примеры тестовых заданий для проверки знаний по курсу «Конфликтология в социальной работе»**

Выберите один или несколько правильных ответов.

- Приспособлением называют:
  - решение, удовлетворяющее интересы всех сторон,

- b. взаимные уступки,
  - c. стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее,
  - d. сглаживание противоречий за счет своих интересов,
  - e. все ответы неверны.
2. Медиатор – это:
- a. посредник,
  - b. психолог-консультант,
  - c. ведущий,
  - d. специалист-конфликтолог,
  - e. все ответы верны,
  - f. все ответы неверны.
3. Кем из ученых разработана модель применения власти по разрешению конфликта:
- a. К. Томасом и Р. Киллменом;
  - b. Х. Корнелиус Ш. Фэйр;
  - c. Д. Скотт и Ч. Ликсоном;
  - d. М. Дойг и Д. Скотт;
  - e. Р. Фишером и У. Юри.
4. Предпосылками разрешения конфликта являются:
- a. достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
  - b. достаточная зрелость конфликта; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
  - c. наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; коллективная форма деятельности;
  - d. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; коллективная форма деятельности; лидерство в группе;
  - e. стиль руководства; высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности.
5. Что относится к форме разрешения конфликта:
- a. порицание, юмор, убеждение, уступка;
  - b. уступка, компромисс, уход, сотрудничество;
  - c. требования, критика, убеждение, юмор;
  - d. уступка, требования, убеждение, критика;
  - e. подчинение; примирение; убеждение, согласование.
6. Результатом конфликта может быть:
- a. полное или частичное подчинение другого,
  - b. компромисс,
  - c. прерывание конфликтных действий,
  - d. интеграция,
  - e. все ответы верны,
  - f. все ответы неверны.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

#### **Зачетные материалы для промежуточной аттестации (зачет)**

*Промежуточный контроль* – зачет (проходит в устной форме) и выполнение контрольной работы в форме практического задания по анализу структуры и динамики реальной конфликтной ситуации.

#### **Задание для итоговой контрольной работы**



### **по теме «Структурно-динамический анализ реальной конфликтной ситуации»**

1. Кратко опишите реальную конфликтную ситуацию.
2. Проведите анализ конфликта по предлагаемой схеме.
  1. Анализ структуры конфликта:
    - стороны конфликта и их значимые характеристики;
    - предмет конфликта;
    - условия протекания конфликта;
    - субъективные представления сторон о конфликте, позиции сторон;
    - мотивы, интересы и опасения сторон конфликта;
    - характер действий конфликтантов.
  2. Анализ динамики конфликта:
    - предконфликтная ситуация;
    - осознание конфликтной ситуации;
    - переход к конфликтным действиям (эскалация конфликта);
    - развитие открытого конфликта (кульминация конфликта);
    - разрешение конфликта;
    - послеконфликтная стадия.
3. Сформулируйте и обоснуйте предложения по оптимальной стратегии завершения конфликта.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

### **Вопросы для подготовки к зачету**

1. Предмет и задачи конфликтологии. Роль дисциплины в практической деятельности специалиста по социальной работе.
2. История становления конфликтологии.
3. Конфликт как социальный феномен. Основные подходы к изучению конфликта.
4. Структурный анализ конфликта. Объективные и субъективные элементы конфликта.
5. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Явные и латентные функции конфликта.
6. Типы конфликтов и их краткая характеристика.
7. Динамический анализ конфликта.
8. Социальные противоречия и развитие конфликта. Учет в профессиональной деятельности специфики социокультурного пространства, поведения различных национально-этнических, половозрастных и социально-классовых групп, а также инфраструктуры обеспечения социального благополучия граждан.
9. Социальная напряженность: понятие и место в развитии конфликта.
10. Конфликтная ситуация и конфликт. Процесс возникновения конфликта.
11. Этапы и фазы развития конфликта.
12. Понятие «конфликтоген», типология конфликтогенов. Эскалация конфликта.
13. Классификация причин возникновения конфликтов. Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.
14. Личностные особенности, влияющие на возникновение конфликтов: черты характера, установки личности.
15. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте.
16. Типы конфликтных личностей. Акцентуации характера и конфликт.
17. Эффекты социальной перцепции и конфликт.
18. Виды внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов для социального окружения.
19. Межличностные конфликты в практике социальной работы: понятие, признаки, типы и

методы разрешения.

20. Межличностные конфликты в семье. Классификация семейных конфликтов. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов.
21. Организационные конфликты: определение понятия, классификация и причины возникновения.
22. Межгрупповой конфликт в практике социальной работы: понятие, виды и механизм возникновения и урегулирования.
23. Понятие «диагностика конфликта». Сущность и виды диагностики. Организация и способы диагностики конфликта в социальной работе.
24. Организация профилактики и предупреждения конфликта в социальной работе. Роль толерантности восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
25. Понятие «управление конфликтом». Содержание управления конфликтами. Технологии управления конфликтами в коллективе.
26. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. Основное содержание переговорного процесса.
27. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
28. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
29. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
30. Технологии рационального поведения в конфликте.

**Перечень части компетенции, проверяемых оценочным средством:** УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

#### **4.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на зачете:**

Промежуточный контроль – зачет - проходит в устной форме.

**6.5. Методика формирования результирующей оценки:**

- оценивается работа на семинарских и практических занятиях (анализ научных фактов, современных публикаций):
  1. выступления и участие в дискуссиях: 0,1 итоговой оценки;
  2. доклад: 0,1 итоговой оценки;
  3. эссе: 0,2 итоговой оценки;
  4. реферат, контрольная работа: 0,1 итоговой оценки;
    - оценивается выполнение теста знаний – 0,2 итоговой оценки;
    - ответ на зачете: 0,3 итоговой оценки.

Итоговая оценка проставляется в экзаменационную ведомость:

от 0 до 0,1 баллов – неаттестация предмета («незачет»), от 0,2 баллов – «зачтено».

Параметры		Примечание (варианты параметров)
Количество оценок	две	
Название оценок		незачет, зачтено
Пороги оценок	Незачтено	Низкий уровень развития способности узнавать, запоминать и воспроизводить информации по теме курса, умения описать и

		интерпретировать конфликтную ситуацию
	Зачтено	способность узнавать, запоминать и воспроизводить информации по теме курса, умение описать и интерпретировать ситуацию или совокупность фактов, обнаружить их связи, зависимости и т.д.; умение проанализировать ситуацию, самостоятельно вычленив и описать возможные ее решения; умение обобщать информацию, получаемую из разных источников.
Предел длительности ответа на каждый вопрос	7 мин.	
Предлагаемое количество вопросов из одного контролируемого раздела	1	Кол-во вопросов по разделам дисциплины - 30

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

***Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания тестов:***

Формой контроля выступает тест. Уровень компетенции студента оценивается по количеству набранных баллов по тесту (за правильный ответ он получает 1 балл).

Студент, набравший 0-2 баллов, оценивается как имеющий низкий уровень знаний.

Студент, набравший 3-5 баллов, оценивается как имеющий средний уровень знаний.

Студент, набравший 6-7 баллов, оценивается как имеющий высокий уровень знаний.

Преподаватель анализирует, какие вопросы вызвали затруднение у учащихся и обсуждает способы их выполнения со студентами.

Критерии оценки результатов тестирования: «Отлично», если даны более 80% правильных ответов; «Хорошо», если даны более 60% правильных ответов; «Удовлетворительно», если даны более 40% правильных ответов; «Неудовлетворительно», если даны менее 40% правильных ответов.

#### ***Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания реферата:***

«удовлетворительно» - реферат представляет собой изложение результатов чужих исследований без самостоятельной обработки источников;

«хорошо» - реферат представляет собой самостоятельный анализ разнообразных научных исследований и эмпирических данных, однако не в полной мере отражает требования, сформулированные к его и содержанию;

«отлично» - в реферате отражаются такие требования как актуальность содержания, высокий теоретический уровень, глубина и полнота факторов, явлений, проблем, относящихся к теме, информационная насыщенность, новизна, оригинальность изложения материала; структурная организованность, обоснованность предложения и выводов.

#### ***Критерии оценки реферата.***

1. Актуальность темы исследования.
2. Соответствие содержания теме.
3. Правильность и полнота использования источников.
4. Соответствие оформления реферата стандартам.

По усмотрению преподавателя рефераты могут быть представлены на семинарах.

#### ***Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания дискуссионных тем для обсуждения на семинарских и практических занятиях***

- оценка «отлично»: если студент выполняет полностью задания дискуссии и без перерыва активно способствует процессу беседы; речь взаимосвязана, темп речи естественный; уместность выражений, безошибочные высказывания на протяжении всей беседы с достаточным количеством профессионально-ориентированной речи;

- оценка «хорошо»: студент выполняет задание достаточно эффективно, прерываясь и с продолжительными остановками способствует активному процессу беседы, выражения могут быть не взаимосвязаны, недостаточный быстрый темп речи;

- оценка «удовлетворительно»: дискуссионная тема раскрыта не полностью, студент выполнил задания дискуссионной темы поверхностно, в процессе беседы участвует реактивно, речь с заминками, препятствующими пониманию; достаточно большое количество ошибок в терминологии;

- оценка «неудовлетворительно»: речевой вклад очень короткий, высказывания не ясны, у студента трудности в участии в беседе, основное высказывание непонятно в связи с большим количеством ошибок в речи.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **5.1 Основная литература:**

1. Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/EA3C7BF6-1E6D-45CD-8280-84B06D550E47/konfliktologiya-v-socialnoy-rabote#page/1>

2. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / Е. Г. Сорокина. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 201 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Социальная работа).

3. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник [Электронный ресурс] : учеб. / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2016. — 284 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93339>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 2008, 2007, 2006, 2004.
2. Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. Конфликтология [Электронный ресурс] / Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М.: Горячая линия - Телеком, 2015. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html>
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2009, 2008, 2007, 2006.
4. Карпенков Ю.В. Конструктивное управление эмоциями в конфликте. // Социальный конфликт 1999, № 4. С.23-36.
5. Хасан Б.И. Психология конфликта и переговоры. М.: Академия, 2008. – 192 с.

Перечень дополнительной литературы рассчитан для углубленного изучения студентами материала и расширения их кругозора в области конкретной дисциплины.

### **5.3. Периодические издания:**

1. Вопросы психологии,
2. Психологический журнал

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

По курсу предусмотрено проведение лекционных занятий, на которых дается основной систематизированный материал. На практических занятиях проводится обсуждение теоретических подходов и способов практической работы с конфликтами в организации, при этом используются методы активного обучения в группах, проводится анализ наглядного пособия «Психология общения», эффектов групповой работы и процессов групповой динамики, демонстрация возможностей психодиагностики в ситуации конфликта с помощью аппаратно-программного психодиагностического комплекса Мультипсихометр, развиваются способности самоанализа и понимания психических особенностей других участников группы.

Важнейшим этапом курса является самостоятельная работа по дисциплине (модулю).

В самостоятельную работу студента по освоению дисциплины входит:

1. чтение и анализ дополнительной литературы по философии, психологии, социологии и т.п., посвященной проблемам человекознания;
2. в подготовке к семинарам,
3. написание рефератов;
4. выполнение контрольных заданий по темам курса;
5. в анализе данных наблюдения и самонаблюдения, полученных при проработке упражнений по поддержке личности в ситуации групповой работы,
6. выполнение контрольной работы по курсу (планирование и реализация исследования ситуации конфликта, анализ и интерпретация результатов исследования социальных и психических феноменов в конфликтно ситуации, оформление научного отчета).

Организация процесса самостоятельной работы (СР) по дисциплине (модулю)

№	Наименование раздела	Виды/формы самостоятельной работы	Сроки выполнения	Формы контроля
1	2	3	4	5
1	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	1. Подготовка к семинару. 2. Схематично изобразите связь конфликтологии, психологии, социологии и теории социальной работы. Обоснуйте ответ.	В теч. сем.	Доклады, эссе, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
2	Понятие конфликта, подходы к его определению и изучению	1. Подготовка к семинару. 2. Написание реферата. 3. Изобразите схематично структуру конфликта.	В теч. сем.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
3	Динамические характеристики конфликта	1. Подготовка к семинару. 2. Написание реферата. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.	В теч. сем.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
4	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	Подготовка к семинару. Написание реферата. Обработка и интерпретация результатов диагностики стратегий поведения в конфликте с помощью методики «Диагностика стратегий поведения в конфликте» Томаса-Киллмена.	В теч. сем.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
5	Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	Подготовка к семинару. Подготовка докладов и рефератов	В теч. сем.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры
6	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	Подготовка к семинару. Написание реферата. Студенты диагностируют ситуацию реального конфликта и анализируют его структуру и динамику, оформляют отчет по выполненной работе. Студенты формулируют сценарий переговорного процесса для разрешения реальной конфликтной ситуации, которую они	В теч. сем.	Доклады, рефераты, участие в дискуссии, деловые и ролевые игры

		<p>диагностировали и анализировали для итогового задания.</p> <p>Обработка и анализ результатов диагностики особенностей поведения в конфликте с помощью методики «Самооценка рационального поведения в конфликте».</p>		
--	--	---	--	--

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий**

Использование поисковых запросов и возможностей интернет в работе с источниками научной и учебной литературы.

### **7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения**

MS Windows 10 (x64),

MS Office 2016,

Комплект антивирусного программного обеспечения

### **7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

Электронный каталог библиотеки КубГУ <http://www.kubsu.ru/node/>;

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>).

## **8. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)**

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Аудитория для лекционных занятий: ул. Ставропольская 149, оснащенная мобильной презентационной техникой (проектор, компьютер) и соответствующим программным обеспечением (ПО), комплектом учебной мебели; доской учебной.
2.	Семинарские занятия	Аудитория для семинарско-практических занятий: ул. Ставропольская 149, оснащенная мобильной презентационной техникой (проектор, компьютер) и соответствующим программным обеспечением (ПО), комплектом учебной мебели; доской учебной, подсобные материалы для проведения психологических тестов, аппаратно-программный психодиагностический

		комплекс Мультипсихометр, наглядное пособие-стенд «Психология общения»
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (ул. Ставропольская 149); оснащенная мебелью и рабочими станциями с доступом в Интернет
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория текущего контроля и промежуточной аттестации (ул. Ставропольская 149), оснащенная презентационной техникой и соответствующим программным обеспечением
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы (ул. Ставропольская 149.), оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.