

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОПОП

Заведующий кафедрой педагогических практик
и сервисных индустрий

Р.В. Смирнова

А.С.Джангазиева

«28» августа 2023 г.

«28» августа 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в социальной работе

Составитель

Вострикова Т.А., доцент, к.пс.н., доцент;

Направление подготовки

39.03.02 СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

Направленность (профиль) ОПОП

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

заочная

Год приема

2021

Курс

3

Семестр

5-6

Астрахань - 2023

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» являются: подготовка студентов к решению теоретических и практических проблем, связанных с глубоким теоретическим обоснованием и объяснением принципов, методов и динамических аспектов феномена конфликта.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» являются: научить студентов применить умения разрешать конфликтные ситуации, эффективного применения на практике знаний, умений и навыков, полученных в ходе обучения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к *базовой части* Б1.Б.17 и осваивается в 5-6 семестрах.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины «Конфликтология в социальной работе» необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- «Социальная педагогика»
- «Социальная работа»
- «Психология»
- «Социальная психология»
- «Культура общения»

Знания: сущности и форм проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; объективных и субъективных факторов, влияющих на возникновение конфликтов; форм проявления и классификации конфликтов; структуры конфликта и ее основных компонентов; функций конфликтов.

Умения: анализировать условия и причины возникновения конфликтов; осуществлять сравнительный анализ конфликтов и производить их классификацию; определять способы и пути разрешения конфликтов; выбирать наиболее эффективную тактику поведения в нестандартной ситуации; выявлять и анализировать истинные причины конфликта и предлагать на основе теоретических знаний наиболее адекватные пути выхода из них

Навыки: оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения конфликтности; неконфликтного взаимодействия в коллективе, в общении с участниками образовательных отношений.

2.3. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Управление в социальной работе»
- «Культура общения социального работника»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальных (УК):

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

УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

Таблица 1 – Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК 5.1.1. Воспринимает межкультурное разнообразие общества на основе знания закономерностей и особенностей социально-исторического развития различных культур	ИУК 5.2.1. Адекватно воспринимает межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК 5.3.1. Использует навыки общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения
УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИУК-8.1.1. Прогнозирует возникновение и анализирует развитие событий при различных опасных, в том числе, чрезвычайных ситуациях и военных конфликтов	ИУК-8.2.1. Устанавливает причины, признаки, последствия и способы защиты от опасностей, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций ситуациях и военных конфликтов	ИУК-8.3.1. Планирует меры предупреждения опасности и поддержания безопасных условий жизнедеятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 2,2 зачетные единицы, в том числе 144 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них: 8 часов - лекции, 6 часов - семинарские занятия) и 130 часов на самостоятельную работу обучающихся.

Таблица 2 – Структура и содержание дисциплины

Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. т. работа		Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
Тема 1. Основы общения и	5	1	1			26	собеседование

конфликтологии	6						реферат
Тема 2. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов		2	1			26	собеседование практическая работа реферат
Тема 3. Причины и последствия конфликтов		1	1			26	собеседование контрольная работа реферат
Тема 4. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях		2	2			26	собеседование индивидуальное творческое задание
Тема 5. Культура спора, дискуссии, полемики		2	1			26	собеседование контрольная работа реферат
ИТОГО		8	6			130	ДИФ. ЗАЧЕТ

Таблица 3 – Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции		общее количество компетенций
		УК-5	УК-8	
Тема 1. Основы общения и конфликтологии	28	+	+	2
Тема 2. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов	29	+	+	2
Тема 3. Причины и последствия конфликтов	28	+	+	2
Тема 4. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях	30	+	+	2
Тема 5. Культура спора, дискуссии, полемики	29	+	+	2
Итого	144	1	1	2

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Основы общения и конфликтологии

Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Стили общения.

Конфликтология как научное направление. История возникновения и основные направления в развитии социальной конфликтологии и социологии конфликтов (К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, М. Вебер, Р. Дарендорф, К. Боулдинг). Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной социологии: исторические аспекты и современные подходы. Конфликтология как междисциплинарное направление исследования конфликта. Социологические теории конфликта. Психологические теории конфликта. Специфика социально-психологического подхода к конфликту. Прикладная конфликтология как практика работы с конфликтами.

Тема 2. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов

Подходы к пониманию конфликта. Основные виды конфликтов. Генезис конфликта. Особенности переживания внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностного конфликта. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.

Классификация конфликтов – по объему, по длительности протекания, по источнику возникновения. Конфликты (по объему): внутриличностные; межличностные; между личностью и группой; межгрупповые. Конфликты (по длительности протекания) - кратковременные и затяжные. Конфликты (по источнику возникновения) - объективные и субъективные.

Тема 3. Причины и последствия конфликтов

Возникновение конфликта. Типы конфликтогенов: стремление к превосходству; проявление агрессивности; проявление эгоизма. Причины конфликтов – информационные; структурные; ценностные; поведенческие; факторы отношений. Последствия конфликтов.

Тема 4. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 5. Культура спора, дискуссии, полемики

История происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора. Психологические приемы убеждения в споре. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» составляет 130 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков общения в социальной сфере.

Таблица 4 – Содержание самостоятельной работы обучающихся

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Тема 1. Охарактеризуйте два основных направления в развитии социологических взглядов на происхождение и роль конфликтов в общественном развитии, сформировавшихся во второй половине прошлого века.	26	письменное домашнее задание
Тема 2. Дайте определение конфликта. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.	26	письменное домашнее задание
Тема 3. Назовите источники и причины возникновения социальных конфликтов.	26	письменное домашнее задание
Тема 4. Опишите основные модели исхода конфликтных ситуаций, покажите их влияние на дальнейшие отношения участников конфликта.	26	письменное домашнее задание
Тема 5. Подготовьте презентацию «Культура спора».	26	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к написанию реферата

Реферат пишется на листах формата А4. Объем реферата должен быть не менее 18 страниц рукописного или печатного текста (размер шрифта 14 при компьютерном наборе текста), из них 3 страницы – оформление реферата в соответствии с нормами ГОС (1 стр. – титульный лист, 2 стр. – оглавление или план, последняя страница реферата – список использованной литературы).

Тему реферата следует выбирать по тематике, предложенной преподавателем.

Написание рефератов должно способствовать закреплению и углублению знаний, а также выработке навыков самостоятельного мышления и умения решать поставленные перед студентом задачи. Содержание выполненной работы дает возможность углубить уровень знания изучаемой проблемы, показать знание литературы и сведений, собранных студентом, выполняющим реферативные работы.

Существует определенная форма, которой должен придерживаться студент, выполняющий работу. Реферат должен иметь титульный лист, на котором на верхней части пишется название учебного заведения, кафедры, имя, отчество и фамилия студента, курс, группа, факультет, затем посередине название темы исследования, с правой стороны фамилия и инициалы, а также ученая степень и звание научного руководителя.

Внизу титульного листа – город и год написания работы.

Работа включает список литературы и оглавление.

Список литературы должен включать, главным образом, новейшие источники: действующие законы и нормативные акты, монографии, статьи, учебники, другие первоисточники по проблемам дисциплины. Особое внимание уделяется периодической печати, которая отражает проблематику, затронутую в реферате.

При написании работы обязательны ссылки на используемые источники, что придает работе основательность, научную ориентацию.

Объем работы должен быть в пределах печатного листа, что означает 18-24 страницы машинописного текста.

Реферат дает возможность не только убедиться в уровне знаний студентов по изучаемому предмету, но, что не менее важно, установить склонность студентов к научно-исследовательской работе. Рефераты могут быть представлены на конкурс НИРС университета или для участия в студенческих конференциях.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Основы общения и конфликтологии	Обзорная лекция	собеседование, реферат	Не предусмотрено
Тема 2. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов	Лекция-диалог	собеседование, практическая работа, реферат	Не предусмотрено
Тема 3. Причины и последствия конфликтов	Обзорная лекция	собеседование, контрольная работа, реферат	Не предусмотрено
Тема 4. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Обзорная лекция	собеседование, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 5. Культура спора, дискуссии, полемики	Обзорная лекция	собеседование, контрольная работа, реферат	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.))
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источник информации

- - использование возможностей электронной почты преподавателя
- - использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.)
- - использование интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- - использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Цифровое обучение
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
VLC Player	Медиапроигрыватель

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех». <https://biblio.asu.edu.ru>

2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ, раздел «Легендарные книги». www.biblio-online.ru, <http://urait.ru/>
4. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
5. Электронно-библиотечная система elibrary. <http://elibrary.ru>

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6 – Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1,2,3,4,5	УК-5, УК-8	собеседование
Тема 4	УК-5, УК-8	творческое задание
Тема 2	УК-5, УК-8	практическая работа
Тема 3,5	УК-5, УК-8	контрольная работа
Тема 1,2,3,5	УК-5, УК-8	реферат

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Основы общения и конфликтологии

Вопросы для собеседования

1. История становления отечественной конфликтологии.
2. Определение понятия «общение».
3. Структура и средства общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Стили общения.

Тематика рефератов

1. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Конфликты в демократическом и тоталитарном обществе.
3. Психологические теории конфликта (З. Фрейд, К. Левин и др.).
4. Понятие конфликта. Конфликт и близкие явления.
5. Методы исследования конфликтов.

Тема 2. Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов

Вопросы для собеседования

1. Подходы к пониманию конфликта.
2. Основные виды конфликтов.
3. Генезис конфликта.
4. Особенности переживания конфликта.
5. Эскалация конфликта.
6. Классификация конфликтов (по объему, по длительности протекания по источнику возникновения).
7. Типы поведения людей в конфликте.

Тематика рефератов

1. Структурные элементы конфликта (объект, предмет; стороны и участники конфликта).
2. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Эскалация конфликта.

3. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
4. Типологии конфликтов.
5. Конфликтная ситуация и особенности ее восприятия.

Практическая работа

Инструкция: практическая работа состоит из 20 заданий. На выполнение теста отводится 30 минут. Работа выполняется индивидуально, без использования дополнительных источников. Ответы должны быть однозначно читаемы (исправления не допускаются). Задание рекомендуется выполнять по порядку, не пропуская ни одного. Если задание не удастся выполнить сразу, перейдите к следующему. Если останется время, вернитесь к пропущенным заданиям.

Вопросы задания могут иметь несколько форм:

1. Закрытые вопросы предполагают только один правильный ответ.
2. Вопросы с множественным выбором предполагают выбор нескольких из предложенных вариантов.
3. Открытые формы заданий требуют вставить пропущенное слово, либо завершить предложение.
4. Вопросы на соотнесение предполагают установить связь понятия (буквенное обозначение в левой колонке) с его особенностями, признаками, характеристиками (цифровое обозначение в правой колонке), например: А – 1, Б – 4 и т.д.

1. Дополните определение

Открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций называется -

2. Конфликт чаще всего ассоциируется

а: с агрессией б: с угрозами в: с спорами г: с враждебностью

3. Открытое конфликтное взаимодействие происходит тогда, когда

- а: противоречия нарушают нормальное взаимодействие
б: разногласия препятствуют достижению поставленных целей
в: противоречия способствуют принятию обоснованных решений

4. Дополните определение

Конфликты, которые способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, называются

5. Дополните определение

Конфликты, которые препятствуют эффективному взаимодействию и принятию обоснованных решений, называются

6. Конфликты часто возникают помимо желаний их участников из-за

- а: особенностей психики б: незнания о конфликтах
в: того, что участники не придают значения конфликтам
г: плохих отношений между незнакомыми людьми

7. Соотнесите понятие и его содержание

1. Конфликт 2. Конфликтная ситуация 3. Инцидент

- а: накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
б: это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций в: стечение обстоятельств, которые являются поводом для конфликта

8. Дополните определение

Слова, действия, которые могут привести к конфликту, называются-.....

9. Дополните определение

Когда на конфликтogen в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтogenом, часто максимально сильным среди всех возможных, называется -конфликтogenов.

10. Дополните определение

Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта, называются.....

11. Дополните определение

Стечение обстоятельств, которые являются поводом для конфликта, называется

12. Разрешить конфликт – это значит

- а: устранить конфликтную ситуацию б: исчерпать инцидент
в: принять свою точку зрения г: получить дополнительную информацию

13. Положительная роль конфликта

- а: рост самосознания участников конфликта б: формируются определенные ценности
в: появляются единомышленники г: конструктивный выход эмоций

14. По объему конфликты бывают

- а: внутриличностные б: между группой и личностью
в: межгрупповые г: межличностные д: производственные е: семейные

15. По длительности конфликты бывают

- а: кратковременные б: быстрые в: затяжные г: долгие д: производственные е: семейные

16. По источнику возникновения конфликты бывают

- а: субъективные б: объективные в: коммуникабельные г: производственные е: семейные

17. Типы поведения людей в конфликте

- а: практик б: собеседник в: мыслитель г: склочник

18. Типы конфликтогенов а: стремление к превосходству б: проявление агрессивности

- в: проявление эгоизма г: проявление ответственности д: стремление к лидерству

19. Соотнесите типы конфликтогенов и их содержание

1. Стремление к превосходству

2. Проявление агрессивности

3. Проявление эгоизма

- а: снисходительное отношение; хвастовство; категоричность; навязывание своих советов

- б: ситуационная агрессивность; полное отсутствие агрессивности; неприятности, плохое настроение; ответная реакция на полученный конфликтоген

- в: человек добивается чего-то для себя, обычно за счет других

20. Типы стилей поведения в конфликтных ситуациях

- а: конкуренция б: уклонение в: приспособление г: сотрудничество д: компромисс

Тема 3. Причины и последствия конфликтов

Вопросы для собеседования

1. Причины конфликтов.

2. Типы конфликтогенов.

3. Последствия конфликтов.

4. Профилактические средства предупреждения конфликтов.

Комплект заданий для контрольной работы

Контрольная работа

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. Назовите 5 групп факторов причин возникновения конфликтов.

2. Дайте каждому фактору причин возникновения конфликтов характеристику.

3. Назовите последствия конфликтов.

4. Решение ситуационных задач.

Задание:

1. Проведите анализ конфликтной ситуации и выявите основные элементы конфликта (объект, непосредственные и опосредованные субъекты, среда, цель, ресурсы сторон, причина, интенсивность, насильственность).

2. Выявите оптимальный способ завершения данной конфликтной ситуации.

Критерии оценки контрольной работы:

1. Использование терминологического аппарата курса при разборе контрольной работы.

2. Креативность мышления.

3. Умение работать в команде, отстаивать собственную точку зрения.

4. Понимание роли и функций специалиста по социальной работе в регулировании конфликтов.

Ситуация 1. Мужчина пришел на ежегодное переосвидетельствование в МСЭ (группа инвалидности – 3, нет пальцев на кисти рук). Он начинает возмущаться в регистратуре: «Почему я должен каждый год проходить эту процедуру, это унизительно, бесчеловечно, в конце концов!!! Что, пальцы вырастут через год? Зачем я сюда хожу? Издеваются над людьми как хотят!»

Ситуация 2. В дом ребенка обратилась мать воспитанника 10 месяцев, которого она оставила в возрасте 6 месяцев, не написав согласия на усыновление, в ДЦКБ во время прохождения лечения. Она заявила специалисту по социальной работе, что хочет срочно видеть ребенка, «я мама, я пришла, мне надо его увидеть, побыть с ним». Начала скандалить и требовать немедленно, выдать ребенка, так как у нее на руках свидетельство о рождении и ее не лишали родительских прав, иначе она подаст в суд!

Ситуация 3. Приходит сын престарелой матери, которой давно присвоена 1 группа инвалидности. Приносит справку и говорит «У меня мама инвалид. У нее в программе ИПР написаны ходунки, а теперь ей требуется кресло-каталка. Напишите мне новую программу и выпишите кресло». Специалист по социальной работе объясняет, что она должна пройти лично обследование специалистов. Сын возмущается: «Моей матери 86 лет, вы что, издеваетесь, она инвалид с 2015 года, на бессрочке!!! Я ее не повезу!»

Ситуация 4. В Дом ребенка устроилась специалист по социальной работе. При приеме молодому специалисту сказали, что она может постепенно проходить медосмотр, по мере возможности. В результате сложилась следующая ситуация: главврач и старшая медсестра недовольны, что санкнижка медленно оформляется, а второй специалист по социальной работе (она работала до приема этого специалиста, и было принято решение о еще одной ставке на основании огромного объема работы) недовольна, что делает двойную работу за те же деньги. Специалист по социальной работе занимается всем делопроизводством, связанным с детьми, производством приказов, написанием писем в инстанции, подготовкой и передачей документов на взыскание алиментов, на лишение родительских прав в суд, оформлением сберкнижки и т.д., одной невозможно все это осуществлять. Создается конфликтная ситуация.

Ситуация 5. К девочке 10 лет, лежащей в стационаре РЦ, приехала мама и увидела, что у ребенка явные признаки аллергии. Она начала узнавать у нее расписание всех занятий и выяснила, что ребенка записала социальный педагог на посещение зоогалерею. В понедельник с утра она ворвалась в зоогалерею и начала кричать на педагога, что она хочет убить ее ребенка, спровоцировать развитие бронхиальной астмы и вообще как ее допустили к работе с детьми.

Ситуация 6. Новый сотрудник, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Отвечая на его вопрос, руководитель сказал, если его что-то не устраивает, его никто не удерживает...

Ситуация 7. На прием к специалисту пришел клиент за получением справки. Сотрудник объясняет, что справка еще не готова и просит немного подождать, так как ему нужно доделать срочную работу. Клиент недоволен, злится: «У меня нет времени ждать. Значит ваша работа срочная, а мое дело может подождать? Это Вам некуда торопиться. Сидит тут, в кольцах, одним пальцем стучит, а у двери уже очередь собралась. Не умеешь работать, ума не хватает, иди в дворники. Губы накрасить у тебя хватило времени, а справку мне не сделала!».

Тематика рефератов

1. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
2. Внутриличностный конфликт: понятие; особенности; основные типы.
3. Стресс как причина и следствие конфликтов.
4. Межличностные конфликты: сущность; особенности; типология; сферы проявления.

5. Межличностные конфликты: правила бесконфликтного поведения. Типы конфликтных личностей, их поведенческие особенности.

Тема 4. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Вопросы для собеседования

1. Назовите типовые стили поведения в конфликтных ситуациях: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.
2. Какие профилактические средства предупреждения конфликтов знаете?
3. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении педагогических проблем и профилактике конфликтов в образовательной среде.
4. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.

Темы индивидуальных творческих заданий/проектов

Задания:

1. Проведите самообследование, используя методику по выявлению типичных форм поведения в конфликтных ситуациях (К.Томаса).
2. Проведите самообследование, используя тест: «Конфликтная ли вы личность?»
3. Опишите полученные результаты по предложенной методике и проанализируйте ваши достоинства и недостатки и дайте им критическую оценку.

Тема 5. Культура спора, дискуссии, полемики

Вопросы для собеседования

1. Культура спора.
2. Психологические приемы убеждения в споре.
3. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
4. Выслушивание партнера как психологический прием.
5. Техника и тактика аргументирования.
6. Формирование переговорного процесса.
7. Национальные стили ведения деловых переговоров.

Комплект заданий для контрольной работы

Контрольная работа

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. История происхождения спора.
2. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
3. Классификация видов спора.

Тематика рефератов

1. Переговоры как способ разрешения конфликтов: налаживание контакта; техника выслушивания. Сопротивление оппонента: причины и способы преодоления.
2. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
3. Основные стадии процесса посредничества.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на дифференцированный зачёт

1. История отечественной конфликтологии.
2. Социологические теории конфликта (К. Маркс, Р. Дарендорф, Л. Козер и др.).
3. Психологические теории конфликта (З. Фрейд, К. Левин и др.).
4. Понятие конфликта. Конфликт и близкие явления. Методы исследования конфликтов.
5. Структурные элементы конфликта (объект, предмет; стороны и участники конфликта).

6. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Эскалация конфликта.
7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
8. Типологии конфликтов.
9. Конфликтная ситуация и особенности ее восприятия.
10. Стадии конфликта: зарождение; развитие; завершение.
11. Основы предупреждения конфликтов. Факторы управляемости конфликтов.
12. Стили поведения в конфликтной ситуации.
13. Переговоры как способ разрешения конфликтов: необходимые условия; динамика; правила ведения; тактические приемы.
14. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
15. Выбор оптимального стиля поведения в конфликтной ситуации.
16. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов
17. Внутриличностный конфликт: понятие; особенности; основные типы.
18. Межличностные конфликты: сущность; особенности; типология; сферы проявления.
19. Межличностные конфликты: правила бесконфликтного поведения.
20. Типы конфликтных личностей, их поведенческие особенности.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
1.	Задание закрытого типа	Выберите все правильные ответы Современная конфликтология развивается как междисциплинарная наука во взаимодействии с: а) психологией б) правоведением в) социологией г) культурологией д) политологией	а, б, в, г, д	1
2.		Выберите все правильные ответы Современное отношение к конфликтам и практике работы с ними основывается на том, что: а) конфликт – одна из форм нормального человеческого взаимодействия; б) конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям; в) конфликт открывает дорогу инновациям; г) конфликт может быть управляемым; д) ничего из	а, б, в, г	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		вышеперечисленного		
3.		Отметьте один правильный ответ В соответствии с «общей теорией конфликта»: а) конфликт – всеобщая категория, присущая живому и неживому миру, имеющая общие функции, свойства и тенденции возникновения и разрешения; б) конфликт – социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества; в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы; г) конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности; д) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения	а	1
4.		Отметьте один правильный ответ Назовите лишний тип конфликта в классификации по степени проявления: а) скрытый; б) случайный; с) открытый; д) хронический. е) ролевой	е	1
5.		Отметьте один правильный ответ Искусное и мудрое отношение к партнеру, направленное на сохранение добрых, дружеских взаимоотношений, называется: а) компромисс; б) достижение конструктивного результата; с) дипломатия	с	1
6.	Задание открытого типа	Назовите, какой метод урегулирования конфликтов признается универсальным?	Универсальным методом урегулирования конфликтов	4

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			признаются переговоры	
7.		Назовите, что можно использовать как контрмеры в случаях нарушения этических норм на переговорах?	На переговорах можно использовать как контрмеры в случаях нарушения этических норм: - раскрыть их тактику, показав, что Вы ее поняли; - прибегнуть к юмору	4
8.		Назовите, какие требования относятся к посреднику на переговорах?	К посреднику на переговорах предъявляются следующие требования: - умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации; - умение не подгонять дискутирующих; - посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров	5-8
9.		Назовите, деятельность, направленную на недопущение возникновения конфликта и его разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы	Предупреждение конфликта	4
10.		Что такое внутриличностный конфликт?	Конфликт структур внутреннего мира личности, отражающих противоречивые связи с социальной средой и задерживающих принятие решения	5-8
№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов				
11.	Задание закрытого типа	Отметьте один правильный ответ Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется: а) конфликтными отношениями б) конфликтной ситуацией в) инцидентом	б	1
12.		Отметьте один правильный ответ Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является: а) переговорный процесс б) сотрудничество в) компромисс	а	1
13.		Отметьте один правильный ответ Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется: а) конфронтация б) соперничество в) конкуренция	в	1
14.		Отметьте один правильный ответ К какой тактике относится прием «закрытая дверь»: а) ультимативной тактике; б) тактике выжимания уступок; в) тактике лавирования	б	1
15.		Отметьте один правильный ответ На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие: а) начальной фазе; б) фазе подъема; в) пике конфликта; г) фазе спада	а	1
16.	Задание	Кому принадлежит фраза: «Не	Конфуцию, древнему	2

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	открытого типа	делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»?	мудрецу и философу Китая	
17.		Ситуационная задача Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу	бесконфликтному типу	4
18.		Как называется вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями?	манипуляцией	5
19.		К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»?	негативное отношение	4
20.		Как называются конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий?	конструктивными	5-8
21.		Что является необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия?	наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними	5-8

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины и в Центре мониторинга и аудита качества обучения.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/2 балла	10	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
1.3.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	2/5 баллов	10	
2.	Выполнение творческих заданий	5/3 балла	15	по календарно-тематическому плану
3.	Выполнение контрольной работы	2/10 баллов	20	по календарно-тематическому плану
4.	Практическая работа по теме № 2	5/6 баллов (0,6 балла за каждый правильный ответ)	30	по календарно-тематическому плану
Всего			90	
Блок бонусов				
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
5.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			10	

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание (два и более)	-2
Не готов к практической части занятия	-4
Пропуск лекций без уважительных причин (за одну лекцию)	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

по дисциплине		
Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Балан В.П., Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебное пособие для вузов / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. ; Под ред. профессора В.И. Новосельцева. - М. : Горячая линия - Телеком, 2015. - 342 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785991204460.html> (ЭБС «Консультант студента»).
2. Овсянникова Е.А., Конфликтология / Е.А. Овсянникова, А. А. Серебрякова - М. : ФЛИНТА, 2015. - 335 с. - ISBN 978-5-9765-2218-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976522183.html>
3. Психология эффективного общения и группового взаимодействия [Электронный ресурс]: учебное пособие / Истратова О. Н. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2018. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927528486.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Анцупов А.Я., Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие [Электронный ресурс] / Анцупов А.Я., Баклановский С.В. - М. : Проспект, 2016. - 336 с. URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196753.html> (ЭБС «Консультант студента»).
2. Кузьмина Е.Г., Деловая культура и психология управления : учеб. пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова - М. : ФЛИНТА, 2015. - 250 с. - ISBN 978-5-9765-2436-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976524361.html>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
2. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами,

или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).