

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)**

**Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий**

УТВЕРЖДАЮ
Директор института философии
П.П. Скляр
«____» _____ 2023г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»**

По направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) «Управление и организация социальной работы»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология в социальной работе» по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа – ____ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология в социальной работе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 года № 76.

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры социологии и социальных технологий, кандидат психологических наук, доцент Звонок А.С.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии и социальных технологий «18» 04 2023 г., протокол № 17

Заведующий кафедрой _____ Яковенко А.В.

Переутверждена: « ____ » ____ 20 ____ г., протокол №: _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» 04 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии _____ Пидченко С.А.

© Звонок А.С., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – сформировать у обучающихся компетенции о генезисе, динамике конфликтов, происходящих в социальной сфере общества, практических умений управления ими.

Задачи:

раскрыть природу конфликта как специальной характеристики социального взаимодействия;

получить целостное представление о конфликте как культурно-историческом феномене и возможностях его использования в социальной работе;

познакомить с типичными конфликтными ситуациями, а также спецификой протекания их в сфере профессиональной деятельности социального работника; способствовать приобретению студентами первичных навыков анализа и толкования действий клиента с позиций теорий конфликта;

ознакомить с основными формами психологической работы с конфликтом и возможностями их использования в социальной работе.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» входит в модуль профессиональных дисциплин части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана подготовки студентов по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Теория социальной работы», «История социальной работы», и служит основой для освоения дисциплин «Психология социальной работы», «Основы социального образования».

Курс «Конфликтология в социальной работе» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3. способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;	знать: сущность и формы проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; уметь: анализировать условия и причины возникновения конфликтов в социальной работе; осуществлять сравнительный анализ конфликтов и производить их классификацию; владеть навыками: познания, анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности;

ОПК-4. способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1. выбирает методы реализации профессиональной деятельности в сфере социальной работы, исходя из анализа проблемной ситуации.	знать: объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов в социальной работе; уметь: выявлять особенности конфликтов в социальной работе и определять пути их эффективного разрешения; владеть навыками: поведения в конфликтных ситуациях, а также правильной оценки, прогнозирования, профилактики конфликтов, оптимальных средств и способов их разрешения и управления конфликтными ситуациями
ПК-1. способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	ПК-1.1. применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан	знать: закономерности, особенности возникновения и развития конфликтов в социальной работе; объективные и субъективные источники и причины возникновения конфликтов в социальной работе формы проявления и классификацию конфликтов; структуру конфликта и ее основные компоненты; природу и функции конфликтов; динамику протекания конфликтов; способы и пути управления конфликтами; уметь: определять способы и пути разрешения конфликтов в социальной работе; владеть навыками: поведения в конфликтных ситуациях, а также правильной оценки, прогнозирования, профилактики конфликтов, оптимальных средств и способов их разрешения и управления конфликтными ситуациями

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	252 (7 зач. ед)	-	252 (7 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	85	-	24
Лекции	34	-	8
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	51	-	16
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-

Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	167	-	228
Форма аттестации	Экзамен, зачет	-	Экзамен, зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания

Объект, предмет и задачи конфликтологии в социальной работе. Конфликтология в социальной работе как научная система знаний о причинах возникновения, закономерностях развития и способах урегулирования конфликтов. Объективные предпосылки формирования конфликтологии в социальной работе как системы научного знания. Развитие теории и практики прогнозирования, разрешения и предупреждения конфликтов в социальной работе. Особенности конфликтологии в социальной работе как научной дисциплины: ее социально-гуманитарный характер, относительно позднее становление и развитие. Задачи конфликтологии в социальной работе и ее социальная роль. Роль конфликтологии в формировании профессиональных специалистов в области социальной работы.

Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов

Становление конфликтологии в рамках социологических и психологических концепций XIX века. Проблема конфликта в концепциях социал-дарвинизма (Ч. Дарвин, Т. Мальтус, Г. Спенсер, Л. Гумплович, У. Самнер). Функциональная теория конфликта в социологии Г. Зиммеля – неизбежность конфликтов, заложенная в природе человека и общества, влияние конфликтов на социально-групповую структуру, позитивная роль социальных конфликтов. З. Фрейда. Конфликт и социальная напряженность в теории социального действия Т. Парсонса. Становление и развитие конфликтологии в России. Разработка конфликтологических идей в трудах современных российских конфликтологов (А. В. Дмитриев, В. Н. Кудрявцев, А. Г. Здравомыслов, А. Я. Анцупов и А. И. Шипилов, Н. А. Гришина, А. Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, А. С. Кармин, Д. К. Захаров, С. М. Емельянов и др.). Отражение проблемы конфликта в отечественной истории, философии, политологии, социологии, психологии и педагогике

Тема 3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия

Межличностные и групповые конфликты: многообразие сфер существования. Конфликт как форма социального взаимодействия. Ролевые конфликты. Манипуляция в межличностном взаимодействии. Разновидности манипуляций. Манипулятивное общение. Механизмы блокирования манипуляций. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности. Организационные конфликты: особенности протекания. Типология организационных конфликтов. Информационные и структурные конфликты в организации. Дисбаланс структуры рабочего места. Ценностный конфликт и его выражение в особенностях корпоративной культуры организации. Позитивные функции организационного конфликта. Деструктивные функции конфликта в организации. Специфика инновационных конфликтов. Конфликтогенные особенности различных категорий граждан.

Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания

Определение структуры конфликта как разновидности трудной ситуации. Объективные статические элементы конфликта. Участники конфликта (прямые и косвенные) – инициаторы, провокаторы, организаторы, союзники, посредники, пособники, жертвы. Объект и предмет конфликта, их характеристика. Ресурсы конфликтующих сторон – сила, богатство, знание, статус, власть. Окружающая среда конфликта – природная и социальная. Психологические составляющие конфликта: мотивы сторон и конфликтное поведение. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Направления искажения мотивов и

характера конфликтной ситуации. Динамика протекания социальных конфликтов: предконфликтная стадия, собственно конфликт (инцидент), эскалация конфликта, сбалансированное противодействие, завершение (угасание) конфликта, после конфликтная стадия. Конфликт как социальный процесс. Характеристика начала конфликта (предконфликтной ситуации). Латентный период конфликта. Протекание конфликта.

Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации

Основные критерии, формы и факторы завершения конфликтов. Мотивационные, поведенческие, организационные и регулирующие факторы завершения конфликтов. Основные формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение, ликвидация сторон, переход в иное состояние. Объективные условия и субъективные факторы разрешения конфликтов. Основные факторы разрешения конфликта: время, третья сторона, своевременность, равновесие сил, культура, единство ценностей, практический опыт, взаимоотношения. Основные этапы разрешения конфликтов: аналитический, прогнозирование вариантов разрешения, определение критериев разрешения, планомерность взаимных действий, контроль эффективности действий и анализ допущенных ошибок. Технология воздействия на оппонента в конфликте: жесткая, нейтральная и мягкая. Стратегии оппонентов при разрешении конфликтов. Стратегические модели поведения человека в конфликтной ситуации.

Тема 6. Конфликтогенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов

Выраженность эгоцентрической позиции. Эгоцентрическая позиция и социоцентрические интересы. Методика «Подростковый эгоцентризм – социоцентризм» Р. Энрайта. Инвалиды с детства и приобретенная инвалидность. Рисуночный тест на тип личности, методика диагностики межличностных отношений Т. Лири, методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Леонгарда и их использование для диагностики характера детей-инвалидов. Проблемы психологической адаптации и особенности конфликтного поведения больных ДЦП.

Тема 7. Особенности конфликтогенного поведения пожилых людей

Содержательные и технологические особенности социальной работы с пожилыми людьми. Формы социального обслуживания граждан пожилого возраста. Социальное обслуживание на дому. Содействие в получении медицинской помощи. Поддержание условий проживания в соответствии с гигиеническими условиями. Содействие в организации юридической помощи и иных правовых услуг. Другие надомные услуги. Особенности взаимоотношений социального работника и пожилых людей при оказании социальных услуг. Типы конфликтных личностей пожилых людей и их учет в профессиональной деятельности социального работника.

Тема 8. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль

Социальная природа, особенности и причины возникновения групповых конфликтов. Основные сферы проявления групповых конфликтов: трудовые коллективы, социально-групповое взаимодействие, межнациональные отношения, социальная структура общества. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм. Основные разновидности социально-групповых конфликтов. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения. Межэтнические (межнациональные) конфликты, их этнопсихологические, социокультурные, социально-экономические и политические аспекты, характер протекания и механизмы разрешения. Конфликты между другими элементами социальной структуры общества. Социальная стабильность и социальная напряженность в системе общественных отношений современной России.

Тема 9. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов

Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования социальных конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение, урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно-управленческих факторов. Предупреждение конфликтов посредством изменения отношения к ситуации. Способы и приемы корректировки поведения в предконфликтной ситуации. Пути и способы влияния на оппонентов в целях предупреждения конфликта. Компетентное управление как фактор предупреждения конфликта. Принятие неконфликтного управленческого решения: содержание, технология, контроль, оптимизация, корректировка результатов исполнения. Выполнение неконфликтного управленческого решения. Факторы предупреждения психологических стрессов в поведении, взаимоотношениях и общении между людьми. Условия, возможности и способы снижения агрессивности в конфликтных ситуациях.

4.3. Лекции

№ п/ п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
	3 семестр			
1.	Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания	4	-	1
2.	История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	4	-	1
3.	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия.	4	-	1
4.	Структура конфликта и основные стадии его протекания	5	-	1
	4 семестр			
5.	Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	3	-	1
6.	Конфликтогенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов	3	-	1
7.	Особенности конфликтогенного поведения пожилых людей	4	-	1
8.	Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль	4	-	-
9.	Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов	3	-	1
Итого:		34	-	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
	3 семестр			
1.	Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания.	4	-	1

2.	История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов.	4	-	2
3.	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия.	5	-	2
4.	Структура конфликта и основные стадии его протекания.	4	-	1
4 семестр				
5.	Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации.	6	-	2
6.	Конфликтогенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов.	7	-	2
7.	Особенности конфликтогенного поведения пожилых людей.	7	-	2
8.	Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль.	7	-	2
9.	Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов.	7	-	2
Всего		51	-	16

4.6. Самостоятельная работа студентов

	Название темы Вид СРС		Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
	3 семестр				
1.	Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	20	-	24
2.	История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	18	-	24
3.	Конфликты в различных сферах социального взаимодействия.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	18	-	24

4.	Структура конфликта и основные стадии его протекания	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	18	-	24
4семестр					
5.	Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	17	-	26
6.	Конфликтогенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	19	-	26
7.	Особенности конфликтогенного поведения пожилых людей	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	19	-	26
8.	Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	19	-	26
9.	Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	19	-	26
Итого:			167	-	228

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – 3е изд. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. – 282 с. – ISBN 978-5-394-04602-5. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082982>

2. Вялых, Н. А. Конфликты и социальное неравенство в здравоохранении: учебное пособие / Н. А. Вялых; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020. – 170 с. – ISBN 978-5-9275-3493-7. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1308367>

3. Замаева, З. П. Социальная защита и социальное обслуживание населения: технологии помощи современной российской семье: учебное пособие / З. П. Замаева, Г.А.

Телегина. – Пермь: Перм. гос. нац. исслед. ун-т, 2019. – 108 с. – ISBN 978-5-7944-3306-7. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2159880>

б) дополнительная литература:

1. Павленок, П. Д. Методология и теория социальной работы: учебное пособие / П. Д. Павленок. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2024. – 271 с. – (Высшее образование: Магистратура). – DOI 10.12737/1018192. – ISBN 978-5-16-015130-4. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2110946>

2. Мозговая, Е. И. Теория и методика социальной работы / Е. И. Мозговая, Д. А. Кулабухов.; Под ред. О. А. Волковой. – Москва: Директ-Медиа, 2020. – 96 с. – ISBN 978-5-4499-1490-3. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1993488>

3. О неотложных мерах социальной защиты граждан, проживающих на территории Луганской Народной Республики в условиях агрессии Вооруженных Сил и вооруженных формирований Украины [Электронный ресурс]: Закон Луганской Народной Республики от 10 июня 2014 года № 10-І – Режим доступа: <https://nslnr.su/zakonodatelstvo/normativno-pravovaya-baza/597/>

5. Кодекс гражданской защиты Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]: Закон Луганской Народной Республики от 24 июня 2016 года № 103-ІІ – Режим доступа: <https://nslnr.su/zakonodatelstvo/normativno-pravovaya-baza/3110/>

6. Гражданский кодекс Луганской Народной Республики [Электронный ресурс]: Закон Луганской Народной Республики от 08 октября 2018 года № 265-ІІ – Режим доступа: <https://nslnr.su/zakonodatelstvo/normativno-pravovaya-baza/6977/>

в) интернет-ресурсы:

ВЦИОМ (официальный сайт) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://wciom.ru>

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Знаниум» – <https://znanium.ru/>

Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН (Интернет ресурсы) – <https://www.fnisc.ru/eresurs.html>

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». – <http://www.isras.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Конфликтология в социальной работе» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-3. способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Пороговый	знать: сущность и формы проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни;
Основной		Базовый	уметь: анализировать условия и причины возникновения конфликтов в социальной работе;
Заключительный		Высокий	владеть навыками: познания, анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности;
Начальный	ОПК-4. способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Пороговый	знать: закономерности, особенности возникновения и развития конфликтов в социальной работе;
Основной		Базовый	уметь: осуществлять сравнительный анализ конфликтов и производить их классификацию;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками поведения в конфликтных ситуациях, а также правильной оценки, прогнозирования;
Начальный	способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной помощи	Пороговый	знать: объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов в социальной работе;
Основной		Базовый	уметь: определять способы и пути разрешения конфликтов в социальной работе; выявлять особенности конфликтов в социальной работе и определять пути их эффективного разрешения;
Заключительный		Высокий	владеть: навыками профилактики конфликтов, оптимальных средств и способов их разрешения и управления конфликтными ситуациями;

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;	Тема 1. Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания	3, 4
				Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов	3, 4
				Тема 3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия	3, 4
				Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания	3, 4
				Тема 5. Процесс разрешения конфликтов.	3, 4
				Тема 6. Конфликтотенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов	3, 4
				Тема 7. Особенности конфликтного поведения пожилых людей	3, 4
				Тема 8. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль	3, 4

				Тема 9. <i>Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов.</i>	3, 4
2	ПК-1.	способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	ПК-1.1. Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан	Тема 1. Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов Тема 3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Тема 6. Конфликтотенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов Тема 7. Особенности конфликтного поведения пожилых людей Тема 8. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль Тема 9. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов.	3,4

3	ОПК-4.	способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1. Выбирает методы реализации профессиональной деятельности в сфере социальной работы, исходя из анализа проблемной ситуации.	Тема 1. Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов Тема 3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Тема 6. Конфликтотенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов Тема 7. Особенности конфликтного поведения пожилых людей Тема 8. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль Тема 9. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов.	3,4
---	---------------	---	---	--	-----

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
-------	-----------------	-----------------------------------	---	--	----------------------------------

1.	УК-3	УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;	знать: закономерности, особенности возникновения и развития конфликтов в социальной работе; объективные и субъективные источники и причины возникновения конфликтов в социальной работе; структуру конфликта и ее основные компоненты; природу и функции конфликтов; динамику протекания конфликтов; способы и пути управления конфликтами; уметь: осуществлять сравнительный анализ конфликтов и производить их классификацию; определять способы и пути разрешения конфликтов в социальной работе; владеть навыками: поведения в конфликтных ситуациях, а также правильной оценки, прогнозирования;	<i>Тема 3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</i> <i>Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания</i> <i>Тема 5. Процесс разрешения конфликтов. Поведение человека в конфликтной ситуации</i> <i>Тема 6. Конфликтотенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов</i> <i>Тема 7. Особенности конфликтотенного поведения пожилых людей</i> <i>Тема 8. Социально-групповые конфликты: причины, виды и социальная роль</i> <i>Тема 9. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
2	ПК-1	ПК-1.1. Применяет методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан	знать: сущность и формы проявления конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; уметь: анализировать условия и причины возникновения конфликтов в социальной работе; владеть: навыками познания, анализа и прогнозирования конфликтологических аспектов профессиональной деятельности; выяв-	<i>Тема 1. Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания</i> <i>Тема 2. История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов</i> <i>Тема 3. Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</i> <i>Тема 4. Структура конфликта и основные стадии его протекания</i> <i>Тема 5. Процесс разрешения конфликтов.</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

			лять особенности конфликтов в социальной работе и определять пути их эффективного разрешения;	Тема 6. Конфликтогенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов	
3	ОПК-4	ОПК-4.1. Выбирает методы реализации профессиональной деятельности в сфере социальной работы, исходя из анализа проблемной ситуации.	знать: объективные и субъективные факторы, влияющие на возникновение конфликтов в социальной работе; формы проявления и классификацию конфликтов; уметь: осуществлять сравнительный анализ конфликтов и производить их классификацию; владеть: навыками профилактики конфликтов, оптимальных средств и способов их разрешения и управления конфликтными ситуациями	Тема 2. <i>История развития конфликтологических идей, теорий и взглядов</i> Тема 3. <i>Конфликты в различных сферах социального взаимодействия</i> Тема 4. <i>Структура конфликта и основные стадии его протекания</i> Тема 5. <i>Процесс разрешения конфликтов.</i> Тема 6. Конфликтогенная характеристика особенностей характера детей-инвалидов Тема 7. Особенности конфликтного поведения пожилых людей	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

**Фонды оценочных средств по дисциплине
«Конфликтология в социальной работе»**

Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию
- б) Гераклиту;

в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;

- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

13. 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:

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

15. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;
- в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

22. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

25. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

26. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

27. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

28. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; д) то, из-за чего возникает конфликт.

29. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

30. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

31. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

32. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

33. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

34. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская; д) борьба, уступка, компромисс.

35. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

36. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

37. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

38. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

39. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

40. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны

Д. Скотт:

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры; д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

41. Сколько моделей поведения партнеров в переговорном процессе выделяют в литературе по конфликтологии:

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

42. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:

- а) «выигрыш – выигрыш»;
- б) «выигрыш – проигрыш»;
- в) «проигрыш – проигрыш»;
- г) «проигрыш – выигрыш»;
- д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

43. Внутриличностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности;
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- д) внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

44. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

45. Кому из ученых принадлежит разработка учения об экстраверсии и интроверсии, как объективной природе внутриличностных конфликтов:

- а) З. Фрейду;
- б) А. Адлеру;
- в) К. Юнгу;
- г) Э. Фромму;
- д) К. Левину.

46. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

- а) неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация;
- б) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация;
- в) неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение;
- г) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация;
- д) компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение.

47. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления как: верование и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные, политические и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.):

- а) информационные факторы;
- б) поведенческие факторы;
- в) факторы отношений;
- г) ценностные факторы;
- д) структурные факторы.

48. Определите тип межличностного конфликта по модели межличностных отношений: а) взаимно-положительный;

- б) взаимно-отрицательный;
- в) односторонне положительно-отрицательный;
- г) односторонне противоречиво-положительный;
- д) взаимно-противоречивый.

49. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) личность – группа и группа – группа;
- г) руководитель – коллектив;
- д) микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива.

50. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах;
- б) конфликты в больших социальных группах;
- в) конфликты между государствами;
- г) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной);
- д) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.

51. Политические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти;
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти;
- в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти;
- г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе;
- д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений.

52. Основным предметом политических конфликтов является:

- а) политический интерес;
- б) политическая власть в различных социальных структурах;
- в) государственная власть;
- г) политическое сознание людей;
- д) политические партии.

53. Социальные конфликты – это:

- а) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан;
- б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан;
- в) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере;
- г) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения;
- д) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении.

54. Наиболее распространенными и острыми конфликтами духовной среды являются:

- а) религиозные конфликты; психологические конфликты; конфликты в сфере искусства;
- б) психологические конфликты; конфликты в сфере общественного сознания; религиозные конфликты;
- в) конфликты в сфере идеологии; конфликты в сфере общественной психологии; конфликты в массовом сознании;
- г) религиозные конфликты; идеологические конфликты; конфликты в сфере искусства; д) психологические конфликты; конфликты в сфере идей; конфликты на основе эстетических противоречий.

55. Конфликт в организации – это:

- а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации;
- б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами;

- в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками;
- г) конфликты между различными структурными элементами организации; д) конфликты по поводу организационной структуры коллектива.

56. Семейный конфликт – это:

- а) конфликт между супругами;
- б) конфликт между родителями и детьми;
- в) конфликт родственников;
- г) конфликт между различными семьями;
- д) конфликт между любыми членами семьи.

57. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5;
- д) 6.

58. Под конфликтами в сфере управления понимают:

- а) конфликт между субъектами и объектами управления;
- б) конфликты, которые возникают в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления;
- в) конфликты между субъектами управления различных уровней; г) конфликты между руководителем и подчиненными;
- д) конфликты в процессе принятия управленческих решений.

59. Под глобальными конфликтами понимают:

- а) конфликты между регионами;
- б) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации;
- в) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности и возникающие между мировыми сообществами;
- г) конфликты, связанные с природными катастрофами;
- д) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации.

60. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты;
- б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- в) любые столкновения.

61. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

- а) социального неравенства людей
- б) естественной агрессивности человека вообще
- в) несовершенства человеческой психики

62. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

- а) нехватка средств к существованию
- б) деньги
- в) престиж
- г) власть

63. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции – это:

- а) рефлексивная защита
- б) рефлексивное управление
- в) рефлексивный прогноз

64. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:

- а) стремление – избегание»
- б) двойное «стремление – избегание»
- в) избегание – избегания»

65. Стратегические методы разрешения конфликта:

- а) планирование социального развития
- б) конкретные требования к работе каждого
- в) система поощрения за инициативу
- г) добросовестность

66. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а) когда в его основе лежат личные противоречия
- б) таких случаев нет
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия

67. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

- а) по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
- б) по регуляции взаимоотношений
- в) по выдвижению контрмотивов, способных заблокировать агрессивные намерения

68. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

- а) произвольно
- б) не обязательно
- в) обязательно последовательно

69. Забастовочный комитет можно определить как:

- а) организатор конфликта
- б) подстрекатель конфликта
- в) пособник конфликта

70. Ролевое поведение участников конфликта детерминировано:

- а) своими социальными функциями и ролью
- б) личностными особенностями
- в) своими интересами
- г) ситуацией
- д) намерениями оппонентов

71. Норма как фактор предупреждения конфликтов предполагает определенное воздействие. Какое:

- а) ценностное
- б) принудительное
- в) информационное

72. Изживание «субкультуры насилия» как метод предупреждения конфликтов является:

- а) социальным

- б) психологическим
- в) культурным

73. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт – есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
- б) конфликт присущ человеку, как и всем животным
- в) конфликт функционален для социальных систем,
- г) созидателен
- д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы

74. Подкуп, кулуарные переговоры, обман характерны для какого метода разрешения конфликта:

- а) «сглаживание»
- б) «скрытых действий»
- в) «быстрого решения»

75. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник
- б) пособник
- в) подстрекатель

76. Стресс, сопровождающий любой конфликт, накладывает отпечаток на его протекание. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

77. Метод практической эмпатии означает:

- а) многообразное воздействие на оппонента
- б) использование личностных особенностей оппонента
- в) психологическую «настройку» на оппонента

78. К простой форме паталогической конфликтности относят:

- а) саботаж
- б) протест
- в) бойкот

79. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:

- а) не верно
- б) верно
- в) отчасти верно

80. Возможность «беспредметного» конфликта:

- а) реальна в ряде случаев
- б) исключен

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов

4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (пороговый уровень)

1. Социология конфликта Л. Козера.
2. Социология конфликта Р. Дарендорфа. Социал-дарвинистские идеи в конфликтологии.
3. Развитие отечественной конфликтологической мысли. Теория агрессии К. Лоренца. Агрессия как аспект социальных отношений.
4. Социальные детерминанты агрессии.
5. Психодинамические концепции о конфликте.
6. Конфликтогенные особенности отношений в системе руководство – подчинение.
7. Манипуляции в общении.
8. Социальный конфликт.
9. Экономические конфликты вчера и сегодня.
10. Политические конфликты. Конфликты в мире политики.
11. Насилие как политическое средство.
12. Структурные процессы как источник насильственных конфликтов.
13. Региональные конфликты. Межнациональные конфликты в постсоветском пространстве.
14. Понятие, причины, виды вооруженного конфликта
15. Глобализация и регионализация как конфликтогенные факторы трансформации современногороссийского общества.
16. Международные и глобальные конфликты.
17. Конфликты в сфере культуры.
18. Конфликты в молодой семье.
19. Межпоколенные конфликты в современной семье.
20. Супружеские конфликты. Механизмы развития внутриличностных конфликтов.
21. Личность и конфликт.
22. Психологические конфликты как форма развития личности.
23. Барьеры общения, конфликты, стресс
24. Эмоции в конфликте.
25. Особенности восприятия в конфликте и кризисе. Эффективное общение в конфликте.
26. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. Психологические возможности улучшения общения.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству **«доклад, сообщение»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент

	в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Кейс № 1.

Самооценка конфликтности

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете? а) избегаю вмешиваться в ссору;

б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав; в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки? а) всегда критикую за ошибки;

б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему; в) нет. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

а) если другие меня поддержат, то да; б) разумеется, я предложу свой план;

в) боюсь, что за это меня могут лишит премияльных.

Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения; б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

в) я спорю со всеми и по любому поводу.

Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция. а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;

б) возмущаюсь, но про себя;

в) открыто высказываю свое недовольство.

Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;

в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие; б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;

в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете? а) делаю им замечание;

б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов; в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать; б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;

в) выскажу ему все, что о нем думаю.

Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы; б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку? а) нет;

б) разумеется, признаю; в) постараюсь примирить наши точки зрения. Оценка результатов. Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков.

От 30 до 44 очков.

Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков.

О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков.

Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Кейс № 2.

Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «да» начисляете 1 балл, за ответ «нет» - 0 баллов.

С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо.

«Избегающий конфликта»

Всегда проигрывает в конфликте Да Нет

Считает, что конфликта надо избегать Да Нет

Выражает свое мнение извиняющимся тоном Да Нет

Считает, что проиграет, если выразит несогласие Да Нет

Удивляется, почему другие его не понимают Да Нет

Говорит о конфликте на стороне оппонента Да Нет

Воспринимает конфликт весьма эмоционально Да Нет

Считает, что в конфликте не следует Да Нет демонстрировать своих эмоций

Чувствует, что надо уступить, если хочешь Да Нет разрешить конфликт

Считает, что люди всегда с трудом выходят из Да Нет конфликта

Оценка результатов 8—10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности; 4-7баллов — средне выраженная тенденция к конфликтному поведению; 1-3 балла - тенденция не выражена.

«Действующий напролом»

Часто подтасовывает факты Да Нет

Действует напролом Да Нет

Ищет слабое место в позиции оппонента Да Нет

Считает, что отступление ведет к «потере лица» Да Нет

Использует тактику «затыкания» рта оппоненту Да Нет

Считает себя знатоком Да Нет Нападает на человека, а не на проблему Да Нет

Использует тактику маскировки (голосом, Да Нет манерами и т. п.)

Считает, что выигрыш в аргументах очень важен Да Нет

Отказывается от дискуссии, если она идет не Да Нет в соответствии с его замыслом

Оценка результатов 8-10 баллов свидетельствуют о явной тенденции действовать

напролом; 4-7 баллов – показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом; 1-3 балла означают, что тенденция действовать напролом не выражена.

Кейс №3.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Кейс №4.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Кейс №5. Задача 1

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Задача 2

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Задача 3

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Кейс №6.

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.

Кейс №7.

Задача 1

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Задача 2 Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молча-

нием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«разноуровневые задания и задачи»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

Практическое (прикладное) задание
(заключительный уровень)

Задача 1

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Задача 2

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Задача 3

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его

грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«практическое задание»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

**Оценочные средства для промежуточной аттестации
(зачет, 3 семестр)**

1. Определение понятия и структура конфликта.
2. Границы конфликта (пространственные, временные, внутрисистемные)
3. Функции конфликта: информационная, инновационная, интегрирующая.
4. Типология конфликтов.
5. Общая характеристика методов разрешения конфликтов.
6. Ретроспективный анализ конфликтов.
7. Конструктивные и деструктивные пути конфликтов.
8. Конфликтные отношения.
9. Структура и динамика социальных конфликтов.
10. Классификация конфликтов.
11. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
12. Специфика профессиональной деятельности социального работника в конфликтной ситуации.
13. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия.
14. Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации.
15. Диагностика конфликта на разных этапах его развития.
16. Определение предмета, субъектов и целей конфликта.
17. Этапы диагностики конфликта.
18. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
19. Динамика различных видов конфликтов.
20. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности. Эскалация конфликта.
21. Поведенческие характеристики основных трансакций.
22. Алгоритм трансактного анализа. Последствия социальных конфликтов.
23. Характеристика основных видов конфликтных ситуаций.
24. Конфликтные отношения и индикаторы социальной напряженности.
25. Внешняя социальная среда.
26. Компромиссы и консенсусы как способы разрешения конфликтных ситуаций в практике социальной работы.
27. Этапы развития конфликта.

28. Функции деструктивных и конструктивных форм развития конфликтов.
29. Содержание информационно-сигнальной функции конфликта.
30. Критерии и индикаторы конструктивного развития конфликта.
31. Регулирование конфликтной ситуации.
32. Разрешение конфликтной ситуации.
33. Управление конфликтной ситуацией.
34. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.
35. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.
36. Пути и способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.
37. Посредничество специалиста социальной работы в конфликте.
38. Разрешение конфликтов в работе с клиентом.
39. Разрешение конфликтов в процессе социальной работы с группой.
40. Роль социальных служб в разрешении конфликтов.
41. Характеристика социально-психологических условий профилактики конфликтов.
42. Основные способы и приемы изменения отношения к предконфликтной ситуации и воздействия на поведение оппонента.
43. Конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов профессиональной деятельности социального работника и способы их разрешения.
44. Психологические причины конфликтогенных решений.
45. Причины межкультурных конфликтов.
46. Типология кросскультурных конфликтов.
47. Условия и методы разрешения кросскультурных конфликтов.
48. Этические нормы профессиональной деятельности социального работника

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточная контроль («зачет»)

Критерий оценивания	Зачёт
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками	не зачтено

при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	
--	--

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен, 4 семестр)

1. Периодизация истории отечественной конфликтологии
2. Конфликтология в системе наук.
3. Основные этапы развития зарубежной конфликтологии.
4. Развитие конфликтологической парадигмы.
5. Роль конфликта в теориях социального измерения.
6. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
7. Определение конфликта и конфликтной ситуации.
8. Классическая социально-психологическая теория конфликта К. Левина.
9. Структура конфликта.
10. Функции конфликта.
11. Структура конфликтной ситуации.
12. Восприятие конфликтной ситуации.
13. Границы конфликта.
14. Факторы поведения человека.
15. Интеллектуальные, волевые и эмоциональные качества личности.
16. Конфликтное действие и поведение.
17. Типология конфликтов.
18. Мотивация конфликтности.
19. Конструктивная мотивация конфликтов
20. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
21. Внутриличностные конфликты. Общая характеристика.
22. Мотивационный внутриличностный конфликт.
23. Когнитивный внутриличностный конфликт.
24. Ролевой внутриличностный конфликт.
25. Социальное партнерство и его роль в урегулировании трудовых конфликтов.
26. Динамика конфликта. Процессы, происходящие на каждой стадии.
27. Формы завершения конфликта.
28. Эскалация конфликта.
29. Основные стили поведения в конфликте. Преимущества и недостатки каждого стиля.
30. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. Несовместимость как причина конфликта.
31. Искажение в восприятии себя и других как причина конфликта.
32. Социальные и психологические стратегии разрешения конфликтного воздействия.
33. Формы общения, способствующие разрешению конфликта.
34. Деятельность руководителя по урегулированию конфликтов.
35. Система управления конфликтами в организации.
36. «Кодекс деловой этики».
37. Силовое подавление конфликта.
38. Понятие и компоненты конфликтной технологии.
39. Диагностические методы исследования мотивации конфликта.
40. Социально-психологические причины конфликтов.
41. Личностные причины конфликтов.
42. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия.

43. Конфликт и депрессия, стресс, суицид.
44. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации.
45. Психологическая характеристика конфликтной ситуации.
46. Инновационный конфликт.
47. Конфликты в системе «руководитель- подчиненный».
48. Организационные и трудовые конфликты.
49. Позитивные возможности пассивных конфликтных стратегий.
50. Форма участия третьей стороны в разрешении конфликтов.
51. Технология управления собственным поведением субъектов конфликтногопротивостояния.
52. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом.
53. Влияние конфликтов на социальное окружение.
54. Способы и приемы воздействия на поведение оппонента.
55. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.
56. Организация управления конфликтами и стрессами.
57. Управление нейтрализацией стрессов.
58. Особенности межгрупповых конфликтов.
59. Факторы конструктивного поведения в конфликтной ситуации.
60. Применение стратегий и методов для выработки модели поведения в конфликтнойситуации.
61. Конструктивные и деструктивные процессы в разрешении конфликтов.
62. Характеристика основных методов разрешения конфликтов.
63. Правила бесконфликтного поведения.
64. Конфликты больших социальных групп.
65. Прогнозирование конфликта.
66. Медиаторство. Необходимость участия медиатора в конфликте.
67. Концепция депривации.
68. Особенности и характеристика стадии завершения конфликта.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточная контроль («экзамен»)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, не-

	последовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и из- менений	Дата и номер протокола заседания кафедры (ка- федр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведу- ющего кафедрой (заведу- ющих кафедрами)