

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»)**

Северодонецкий технологический институт (филиал)

Кафедра социально-гуманитарных наук

УТВЕРЖДАЮ:
Врио. директора СТИ (филиал)
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»
Ю.В. Бородач
(подпись) _____
« 26 » 2024 года



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология в социальной работе»

По направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Профиль: «Управление и организация социальной работы»

Северодонецк – 2024

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология в социальной работе» по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа – 30 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, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 76.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель Дейнего Г.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-экономических и педагогических дисциплин « 02 » 09 2024 г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой
социально-гуманитарных наук



В.С. Аносова

Переутверждена: « » 20 г., протокол № .

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» « 16 » 09 2024 г., протокол № 1.

Председатель учебно-методической комиссии
СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»



Ю.В. Бородач

© Дейнего Г.В., 2024 год

© СТИ (филиал) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2024 год

Структура и содержание дисциплины

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

Целью изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» является формирование представления о конфликтологии с основами медиации на основе системного подхода.

Основными **задачами** изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» являются: развить способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; развить способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; формировать умения и навыки выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к профессиональному циклу общей образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, Профиль подготовки «Управление и организация социальной работы».

Необходимыми условиями для освоения дисциплины является обладание знаниями и умениями по дисциплинам: «Теория социальной работы», «Введение в специальность».

Освоение дисциплины «Конфликтология в социальной работе» является основой для дисциплин: «Семьеведение», «Психология социальной работы».

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. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.	Знать: свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.
	УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников.	Уметь: при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывать особенности поведения и интересы других участников;
	УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;
	УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и	осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами

	опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.	команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.
	УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.	Владеть: нормами и установленными правилами командной работы; нести личную ответственность за результат.
ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	ОПК-4.1. Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	Знать: основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
	ОПК-4.2. Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	Уметь: оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
	ОПК-4.3. Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	Владеть: навыками применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
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: существующие методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан. Уметь: применять методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан
	ПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.	Владеть: навыками использования комплексных подходов оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.

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)	216 (6 зач. ед.)	-	216 (6 зач. ед.)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	102	-	16

Лекции	34	-	4
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	68	-	12
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	114	-	200
Форма аттестации	3 семестр зачет; 4 семестр экзамен	-	3 семестр зачет; 4 семестр экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 3

Тема 1. Возникновение и становление конфликтологии

Конфликтология, ее предмет, задачи, методы. Предпосылки возникновения конфликтологии. Становление конфликтологии как науки. Формирование отечественной школы конфликтологии. Конфликтология в системе наук.

Тема 2. Общая характеристика конфликта

Понятие и сущность конфликта. Типология конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Функции конфликта.

Тема 3. Внутриличностные и межличностные конфликты

Общая характеристика внутриличностных конфликтов. Классификация внутриличностных конфликтов. Разрешение внутриличностных конфликтов: факторы, способы и механизмы. Последствия внутриличностных конфликтов. Понятие и сущность межличностного конфликта. Причины межличностных конфликтов. Классификация межличностных конфликтов. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов.

Тема 4. Групповые и межкультурные конфликты

Общая характеристика групповых конфликтов. Особенности конфликтов «личность-группа». Классификация конфликтов «личность-группа» и причины их возникновения. Особенности межгрупповых конфликтов (конфликты «группа-группа»). Теоретические подходы к объяснению причин межгрупповых конфликтов. Типология межгрупповых конфликтов. Последствия групповых конфликтов. Межкультурная коммуникация и конфликт. Источники межкультурных конфликтов. Конфликты архаической и современной культур. Профилактика межкультурных конфликтов. Развитие культурной компетентности. Урегулирование и разрешение межкультурных конфликтов.

Тема 5. Политические и межэтнические конфликты

Конфликтность политического процесса. Понятие и структура политического конфликта. Особенности политического конфликта. Виды политических конфликтов и причины их возникновения. Профилактика и урегулирование политических конфликтов. Сущность межэтнических конфликтов. Этнический парадокс современности. Особенности межэтнических конфликтов. Классификация межэтнических конфликтов. Принципы и способы урегулирования межэтнических конфликтов.

Тема 6. Управление конфликтами и технологии их профилактики

Личность как главный элемент управления. Типы конфликтных личностей. Стратегии поведения людей в конфликте. Средства воздействия на участников конфликта. Методы и этапы управления конфликтами. Профилактика конфликтов.

Тема 7. Способы разрешения и варианты исхода конфликтов

Способы самостоятельного разрешения конфликта. Разрешение конфликта с участием третьей стороны. Варианты исхода конфликтов. Общая характеристика переговоров. Стили ведения переговоров. Динамика переговоров. Посредничество в переговорном процессе.

Тема 8. Психотерапевтические методики разрешения конфликтов и направления индивидуальной и групповой работы конфликтолога

Применение психодрамы и социодрамы в конфликтологии. Модель психодрамы и основные психодраматические техники. Характеристика основных фаз и стратегии организации психодрамы. Логотерапия и ее применение в конфликтологии. Основные направления работы конфликтолога: общая характеристика. Индивидуальное психологическое консультирование. Групповые психокоррекционные тренинги. Социально-психологическое исследование коллектива.

Семестр 4

Тема 9. Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе.

Конфликтология как наука. Предмет конфликтологии. Основные вопросы конфликтологии. Методы исследования конфликтов. Связь конфликтологии с другими науками. Объект, предмет, структура курса "Конфликтология в социальной работе". История становления конфликтологии. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии. Накопление знаний о конфликтах в древности, в истоках социальной философии (взгляды Конфуция, Гераклита, Платона, Аристотеля). Конфликтологические идеи в средние века (А. Августин, Ф. Аквинский), эпоху Возрождения (Н. Кузанский, Н. Коперник, Д. Бруно, Н. Макиавелли), Новое время и эпоху Просвещения (Ф. Бэкон, Т. Гоббс, Ж.-Ж. Руссо, А. Смитт). Идеи представителей классической немецкой философии (И. Канта, Г. Гегеля, Л. Фейербаха) в развитии конфликтологической мысли. Становление конфликтологии как относительно самостоятельной теории во второй половине XIX - начале XX вв., социальные факторы. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов. Идея конфликта в социал-дарвинизме. Функциональная ("равновесная") модель конфликта (Г. Спенсер, Э. Дюркгейм, С. Селзер, Парсонс). Социология конфликта К. Маркса, Г. Зиммеля. Социологическая концепция "теория конфликта" Р. Дарендорфа, конфликтологический функционализм Л. Козера. Психологическая традиция изучения конфликта (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон, К. Левин и др.). Изучение конфликтов в отечественной науке. Социально-политические факторы. Основные категории дисциплины. Теоретическая и прикладная конфликтология. Конфликтология как практика управления конфликтами. Роль конфликтологической компетентности в социальной работе. Роль дисциплины в профессиональном становлении специалиста по социальной работе.

Тема 10. Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология.

Общие характерные черты конфликта как нормального проявления социальных связей, способа взаимоотношения людей при столкновении и осознании несовместимости взглядов, позиций и интересов, противоборства взаимосвязанных двух или более сторон. Функции конфликта, функциональная направленность конфликтов в организации. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Явные и латентные функции конфликта. Объективно-субъективная природа конфликта. Подходы к изучению конфликта. Категории проблемного поля описания конфликтов. Структурные и динамические характеристики конфликтов. Социальные противоречия и конфликты. Объективные и субъективные элементы конфликта. Стороны (участники) конфликта. Участники конфликта (стороны) и другие действующие лица конфликтного взаимодействия (подстрекатели, свидетели, посредники, консультанты, "случайные пострадавшие" и др.) Ролевые позиции участников конфликта: конфликтанты, сочувствующие, провокаторы, жертвы, примирители, консультанты. Социальные, статусные и психологические характеристики участников конфликта. Причины конфликтов: общие и частные причины. Условия конфликта (условия возникновения, условия протекания): пространственно-временные, социально-психологические, социально-культурный контекст. Предмет конфликта (зона разногласий), связь предмета конфликта с целями сторон. Подвижность границ зоны разногласий.

Позиции конфликтующих сторон, соотношение понятий позиций и интересов. Мотивы участников конфликта, осознаваемые и неосознаваемые мотивы. Субъективные представления участников конфликта о ситуации: представления о себе, об оппоненте о ситуации в целом. Действия участников конфликта: содержание действий, характер действий, взаимное влияние действий участников. Исходы конфликтных действий: подавление, разрыв отношений, компромисс, интеграция, уход. Разнообразие конфликтов. Виды конфликтов по сфере проявления. Классификации конфликтов в организации по различным основаниям: по источникам и причинам возникновения; по коммуникативной направленности; по составу конфликтующих сторон; по функциональной значимости; по степени и формам столкновений; по масштабам и продолжительности.

Тема 11. Динамические характеристики конфликта

Социальные противоречия и развитие конфликта. Конфликтная ситуация и конфликт. Динамика конфликта. Процесс возникновения конфликта. Этапы и фазы развития конфликта. Фазы конфликта: начальная фаза, фаза подъема (эскалации) конфликта, пик (кульминация) конфликта, фаза спада. Возможность разрешения конфликта на разных фазах. Возможность цикличности фаз. Понятие конфликтной ситуации, инцидента. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Понятие "конфликтоген", типология конфликтогенов. Эскалация конфликта. Осознание конфликтной ситуации. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Развитие открытого конфликта. Разрешение конфликта. Понятия цена конфликта, цена выхода из конфликта.

Тема 12. Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта

Классификация причин возникновения конфликтов. Объективно-субъективная природа конфликтов. Личностные и психологические причины конфликтов. Личностные особенности, влияющие на возникновение конфликтов: черты характера, установки личности. Типы конфликтных личностей. Акцентуации характера и конфликт. Психологические характеристики конфликтных личностей. Конфликтная личность как сложная дезадаптированная система. Системное описание конфликтной личности (Е.Н. Богданов, В.Г. Зыкин): биологический уровень, уровень психических процессов, опыт (привычки, умения, навыки, знания), направленность (убеждения, мировоззрения, идеалы, склонности, интересы, желания). Типы конфликтных личностей. Психологические особенности различных типов конфликтных личностей и способов конструктивного взаимодействия с ними. Понятие психологической несовместимости. Недостаток конфликтологической компетентности и конфликты в организациях. Эффекты социальной перцепции и конфликт. Психологические аспекты анализа поведения человека в конфликте. Понятие фрустрации, конфликт и фрустрация потребностей личности. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии: конструктивная, деструктивная, конформистская. Стили (стратегии) поведения человека в конфликте. Концепция К. Томаса, Р. Киллмена стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Описание основных поведенческих стратегий: борьба, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Характеристика проявления стилей поведения в конфликте в ходе организационного взаимодействия. Факторы, способствующие успешному сотрудничеству (М. Винер, К. Рей): факторы, связанные с окружающим миром; относящиеся к членам сотрудничества; связанные с процессом и структурой сотрудничества; факторы коммуникации; факторы цели; факторы ресурсов. Проявление факторов успешного сотрудничества в организации. Культура и стратегии конфликтного поведения. Процессуальная справедливость, различия представлений о справедливой процедуре. Трансактный анализ конфликтного взаимодействия. Основные понятия трансактного анализа (Э. Берн): транзакция, позиция "Родитель", позиция "Взрослый", позиция "Ребенок". Поведенческие характеристики основных транзакций, алгоритм трансактного анализа: выделения субъектов межличностного взаимодействия; определение их позиций; выявление направленности позиций каждого субъекта; определение степени расхождения в позициях; формулировка выводов о степени конфликтности взаимодействия. Применение теории трансактного анализа в практике анализа, прогнозирования и предупреждения конфликтов в межличностном взаимодействии в

организации Положительные (конструктивные) и отрицательные (деструктивные) проявления поведения человека в конфликтном взаимодействии.

Тема 13. Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе

Понятие внутриличностного конфликта. Условия возникновения внутриличностного конфликта. Внутриличностный конфликт и конфликтное поведение в организации. Мотивационные внутриличностные конфликты. Психоаналитическая традиция изучения внутриличностных конфликтов в психологии, защитные механизмы личности. Типы внутриличностных мотивационных конфликтов по К. Левину. Когнитивные внутриличностные конфликты, понятие когнитивного диссонанса. Ролевые внутриличностные конфликты: конфликты "Я-роль", межролевые. Возможные проявления ролевых внутриличностных конфликтов у сотрудников организации. Внутриличностные конфликты и самосознание личности, нравственный конфликт, конфликт нереализованных желаний, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки. Проявление внутриличностных конфликтов персонала во взаимодействии в организации, симптомы внутриличностных конфликтов. Виды внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Общее понятие межличностного конфликта и его особенностей: непосредственность противостояния участников конфликта, проявление всего спектра причин (общих и частных, объективных и субъективных), значимость и эмоциональность конфликта для участников, связь межличностного конфликта с интересами непосредственного окружения участников. Классификация межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в семье. Понятие семейных конфликтов и их особенности. Классификация семейных конфликтов. Кризисные периоды в развитии семьи. Предупреждение и разрешение семейных конфликтов. Управление межличностными конфликтами в организации. Внутренний аспект управления межличностным конфликтом, применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект, управленческая деятельность по отношению к конкретному конфликту: прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение. Понятие межгруппового конфликта, механизм возникновения. Общая характеристика межгрупповых конфликтов. Социологические и психологические аспекты межгрупповых конфликтов. Теории исходного конфликта, производного конфликта. Основные группы источников межгрупповых конфликтов. Характеристики типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта: деиндивидуализация взаимного восприятия, неадекватное групповое сравнение, групповая атрибуция. Основные типы межгрупповых конфликтов в социальной работе. Конфликты в больших группах. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Трудовые конфликты. Конфликты социального планирования. Политические конфликты. Власть и конфликт. Межкультурные конфликты. Культура и социальные конфликты. Межнациональные конфликты. Конфликты на религиозной почве.

Тема 14. Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта

Понятие диагностики конфликта. Сущность диагностики, виды диагностики. Организация и способы диагностики конфликта в социальной работе. Предупреждения конфликта в социальной работе. Организация профилактики в социальной работе. Факторы, способствующие успешному сотрудничеству в организации. Методы профилактики конфликтов. Примерная программа профилактики конфликтов. Примирительные процедуры в улаживании коллективных и индивидуальных трудовых споров. Согласительно-договорной процесс. Работа примирительной конфликтной комиссии в организации. Переговоры с участием внешнего посредника, работа медиатора по разрешению конфликтов в организации. Трудовой арбитраж. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Общая характеристика направлений работы специалиста по социальной работе с конфликтами. Организационные и структурные механизмы управления конфликтом в организации. Общее понятие переговорного процесса в урегулировании конфликтов. Основное содержание переговорного процесса. Функции переговоров. Требования к участнику переговоров. Модели поведения партнеров в переговорном процессе Этапы

переговоров: общая характеристика. Подготовка переговоров. Организационные вопросы на этапе подготовки. Содержательные вопросы на этапе подготовки переговоров. Этап непосредственного ведения переговоров. Поведенческие проявления участников переговоров способствующие и препятствующие налаживанию контакта. Стадия взаимного уточнения интересов, позиций. Стадия аргументации взглядов и предложений. Стадия согласования позиций и выработки договоренности. Фиксация договоренности в переговорах. Завершение переговоров. Этап анализа переговорного процесса. Роль специалиста по персоналу в организации и проведении конфликтных переговоров. Общее понятие переговорных стилей. Характеристика стилей и техник его проведения. Жесткий стиль: основные техники и приемы. Мягкий стиль. Основная характеристика и условия применения. Самокритика. Тактика "поглощения стрел". Методика улаживания инцидента: описание, выражение, предложение, вознаграждение. Техника мягкого критического замечания. Торговый стиль. Общая характеристика и условия применения. Позиционный торг, схема позиционного торга, планирование позиционного торга. Приемы позиционного торга: игра промежуточными предложениями, тактика сокрытия и открытия информации, "разведка", имитация мягкого стиля. Сотруднический стиль. Основные правила ведения переговоров: отделение человека от проблемы; сосредоточенность на интересах, а не на позициях; изобретение взаимовыгодных вариантов; использование объективных критериев. Метод принципиальных переговоров. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание. Общие принципы конструктивных переговоров. Приемы регуляции психологической атмосферы в конфликтных переговорах. Приемы налаживания контакта в ходе ведения конфликтных переговоров. Характеристика конструктивных приемов получения информации. Типы слушателей. Техники слушания: нерефлексивное слушание; эмпатическое слушание; активное слушание. Характеристика конструктивных приемов передачи информации, способы продвижения к согласию. Виды и средства воздействия в ходе конфликтных переговоров. Проблема влияния в конфликтном взаимодействии. Конфликт и манипуляция. Определение понятия манипуляция, ее основные характеристики. Основные черты манипуляторов (Э.Шостром). Основные виды манипуляции (прямая и косвенная манипуляция). Виды противодействия манипулятивному влиянию. Конфликт и критика. Виды и формы критики. Классификация критики. Характеристика созидательной критики, приемы конструктивной критики.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
3 семестр				
1	Возникновение и становление конфликтологии	1	-	1
2	Общая характеристика конфликта	2	-	
3	Внутриличностные и межличностные конфликты	2	-	
4	Групповые и межкультурные конфликты	2	-	
5	Политические и межэтнические конфликты	2	-	1
6	Управление конфликтами и технологии их профилактики	2	-	
7	Способы разрешения и варианты исхода конфликтов	3	-	
8	Психотерапевтические методики разрешения конфликтов и направления индивидуальной и групповой работы конфликтолога	3	-	
Итого за 3 семестр		17		
4 семестр				
9	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	2	-	1

10	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология		-	
11	Динамические характеристики конфликта	3	-	
12	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	3	-	
13	Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	3	-	1
14	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	3	-	
Итого за 4 семестр		17	-	2
Всего		34	-	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
3 семестр				
1	Возникновение и становление конфликтологии	2	-	2
2	Общая характеристика конфликта	4	-	
3	Внутриличностные и межличностные конфликты	4	-	2
4	Групповые и межкультурные конфликты	4	-	
5	Политические и межэтнические конфликты	4	-	
6	Управление конфликтами и технологии их профилактики	4	-	2
7	Способы разрешения и варианты исхода конфликтов	6	-	
8	Психотерапевтические методики разрешения конфликтов и направления индивидуальной и групповой работы конфликтолога	6	-	
Итого за 3 семестр		34		
4 семестр				
9	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	5	-	2
10	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	5	-	
11	Динамические характеристики конфликта	6	-	2
12	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	6	-	
13	Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	6	-	2
14	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	6	-	
Итого за 4 семестр		34	-	6
Всего		68	-	12

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Итого:				

4.6. Самостоятельная работа студентов

Объем часов	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очная форма	Очная форма
1.	Возникновение и становление конфликтологии	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	6	-	12
2.	Общая характеристика конфликта	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	7	-	12
3.	Внутриличностные и межличностные конфликты	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	7	-	12
4.	Групповые и межкультурные конфликты	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	7	-	12
5.	Политические и межэтнические конфликты	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	7	-	12
6.	Управление конфликтами и технологии их профилактики	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	7	-	12
7.	Способы разрешения и варианты исхода конфликтов	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	7	-	12
8.	Психотерапевтические методики разрешения конфликтов и направления индивидуальной и групповой работы конфликтолога	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	7	-	12
Всего за 3 семестр			55		96

9	Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	3	-	10
10	Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	3	-	10
11	Динамические характеристики конфликта	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	3	-	11
12	Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4	-	11
13	Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4	-	11
14	Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	Подготовка к практическому занятию – конспекта-схемы, подготовить реферат, самостоятельный поиск информации, подготовка ответов на представленные вопросы.	4	-	11
Всего за 4 семестр			21		64
15.		зачет	2	-	2
16.		экзамен	36	-	36
Итого			114	-	200

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 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.

Используемые образовательные технологии и методы направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала каждого студента.

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. Замедлина, Е.А. Конфликтология : учебное пособие / Е.А. Замедлина. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 141 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI: <https://doi.org/10.12737/19528>. - ISBN 978-5-369-01082-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com>.

2. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005724-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com>.

3. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе : учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — 2-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 282 с. - ISBN 978-5-394-03557-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com>.

б) дополнительная литература:

1. Гуриева, С.Д. Психология этнического конфликта : монография / С.Д. Гуриева. - 2-е изд. - Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петерб. ун-та, 2021. - 406 с. - ISBN 978-5-288- 06094-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com>.

2. Козырев, Г.И. Конфликтология : учебник / Г.И. Козырев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. — 289 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0859-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com>.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования РФ – <https://minobrnauki.gov.ru/>

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 «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.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	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	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: свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.
Основной		Базовый	Уметь: при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывать особенности поведения и интересы других участников; анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого; осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.
Заключительный		Высокий	Владеть: нормами и установленными правилами командной работы; нести личную ответственность за результат.

Заключительный	Основной	Начальный	ПК-1. Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, оказываемых на территории муниципального района.	Пороговый	Знать: существующие методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан.
				Базовый	Уметь: применять методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан.
				Высокий	Владеть: навыками использования комплексных подходов оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.
Заключительный	Основной	Начальный	ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	Пороговый	Знать: основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
				Базовый	Уметь: оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
				Высокий	Владеть: навыками применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.

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

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3.	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников. УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого. УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения	Возникновение и становление конфликтологии	3
				Общая характеристика конфликта	3
				Внутриличностные и межличностные конфликты	3
				Групповые и межкультурные конфликты	3
				Политические и межэтнические конфликты	3
				Управление конфликтами и технологии их профилактики	3
				Способы разрешения и варианты исхода конфликтов	3
				Психотерапевтические методики разрешения конфликтов и направления индивидуальной и групповой работы конфликтолога	3
				Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	4
				Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	4
				Динамические характеристики конфликта	4
				Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	4
				Типы конфликтов в профессиональной	4

			поставленной цели. УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.	деятельности специалистов по социальной работе	
				Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	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. ПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.	Возникновение и становление конфликтологии	3
				Общая характеристика конфликта	3
				Внутриличностные и межличностные конфликты	3
				Групповые и межкультурные конфликты	3
				Политические и межэтнические конфликты	3
				Управление конфликтами и технологии их профилактики	3
				Способы разрешения и варианты исхода конфликтов	3
				Психотерапевтические методики разрешения конфликтов и направления индивидуальной и групповой работы конфликтолога	3
				Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	4
				Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	4
				Динамические характеристики конфликта	4
				Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	4

				Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	4
				Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	4
3	ОПК-4.	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	ОПК-4.1. Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ОПК-4.2. Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ОПК-4.3. Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	Возникновение и становление конфликтологии	3
				Общая характеристика конфликта	3
				Внутриличностные и межличностные конфликты	3
				Групповые и межкультурные конфликты	3
				Политические и межэтнические конфликты	3
				Управление конфликтами и технологии их профилактики	3
				Способы разрешения и варианты исхода конфликтов	3
				Психотерапевтические методики разрешения конфликтов и направления индивидуальной и групповой работы конфликтолога	3
				Предмет конфликтологии и его роль в практической деятельности специалиста по социальной работе	4
				Конфликт как социальный феномен: структура, функции, типология	4
				Динамические характеристики конфликта	4
				Детерминанты конфликта: факторы, причины, обусловленность конфликта	4

				Типы конфликтов в профессиональной деятельности специалистов по социальной работе	4
				Профессиональная деятельность специалистов по социальной работе в ситуации конфликта	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников. УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого. УК-3.4. Осуществляет	Знать: свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Уметь: при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывать особенности поведения и интересы других участников; анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого; осуществлять обмен	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8 Тема 9 Тема 10 Тема 11 Тема 12 Тема 13 Тема 14	вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), реферат, практическое задание

		обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.	информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. Владеть: нормами и установленными правилами командной работы; нести личную ответственность за результат.		
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. ПК-1.2. Использует комплексные подходы оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.	Знать: существующие методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан. Уметь: применять методы диагностики причин, ухудшающих условия жизнедеятельности граждан Владеть: навыками использования комплексных подходов оценки потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8 Тема 9 Тема 10 Тема 11 Тема 12 Тема 13	вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), реферат, практическое задание

3.	ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	ОПК-4.1. Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ОПК-4.2. Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ОПК-4.3. Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	Знать: основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. Уметь: оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы. Владеть: навыками применения методов контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7 Тема 8 Тема 9 Тема 10 Тема 11 Тема 12 Тема 13	вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), реферат, практическое задание
----	---	---	--	--	---

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

3 семестр

1. Специфика конфликтологии в системе социальной работы.
2. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.
3. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.
4. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы.
5. Стили конфликтного поведения.
6. Стратегия ведения переговоров.
7. Тактические приёмы ведения переговоров.
8. Посредничество в переговорах.
9. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов.
10. Социальное партнёрство и профилактика конфликтов.

4 семестр

1. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
2. Профилактика и разрешение межличностных конфликтов.
3. Профилактика и разрешение семейных конфликтов.
4. Профилактика и разрешение педагогических конфликтов.
5. Социально-психологическая характеристика конфликтов в различных организациях.
6. Опыт предупреждения и разрешения политических конфликтов.
7. Опыт предупреждения и разрешения межэтнических конфликтов.
8. Конфликтологическая компетентность социального работника.
9. Деятельность социального работника по профилактике и разрешению конфликтов.
10. Роль руководителей в системе социальной работы в управлении конфликтами.

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.)

2. Реферат
(базовый уровень)

3 семестр

1. История развития конфликтологии как науки.
2. Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов.
3. Гендерные и возрастные различия как фактор возникновения конфликтов.
4. Сущность и виды стрессов. Управление стрессами.
5. Внутриличностные методы управления конфликтами.
6. Межличностные методы управления конфликтами.
7. Переговоры как метод управления конфликтами.
8. Медиация. Искусство медиации.
9. Предупреждение, разрешение и управление конфликтов в организации.
10. Социально-трудовые конфликты взаимоотношения в обществе как факторы конфликтности и согласия.
11. Межэтнические конфликты. Понятие этнос в социальном измерении.
12. Способы управления и разрешения внутриличностных конфликтов
13. Последствия внутриличностных конфликтов и их роль в формировании и развитии личности.
14. Природа, причины, источники супружеских конфликтов. Социально-психологические и ролевые различия супругов.
15. Потребности, интересы, ценности, цели в супружеской жизни. Способы управления супружескими конфликтами.
16. Насилие в конфликтах. Природа человеческой агрессии.
17. Конфликт и суицид.
18. Роль межэтнических конфликтов в социальной жизни.
19. «Игровой подход и игровое моделирование.
20. Социально-психологическая традиция исследования межличностных и межгрупповых конфликтов.
21. Основные направления в разработке теории конфликта.
22. Социологическое направление в разработке теории конфликта.

23. Психологическое направление в разработке теории конфликта.

24. Конфликтология в системе социальных дисциплин.

4 семестр

1. Конфликтология и социальная работа.

2. Понятие конфликта. Подходы к определению понятия конфликта.

3. Конфликт и конфликтная ситуация. Критерии выявления.

4. Структура конфликта. Основные элементы структуры конфликта.

5. Функции конфликта, их классификация. Практическое использование знаний об основных функциях конфликта в деятельности социального работника.

6. Типология конфликтов, ее значение для практической деятельности социального работника.

7. Конфликт как социальный феномен.

8. Конфликт и социальное противоречие.

9. Детерминация конфликта. Классификация причин конфликта и ее практическое использование в деятельности социального работника.

10. Возникновение конфликта.

11. Этапы развития конфликта, их основное содержание. Критерии выявления этапа развития конфликта.

12. Модели завершения конфликта. Критерии завершения и результаты.

13. Понятие конфликтофобии. Природа и механизмы конфликтофобии.

14. Конфликтофобия как причина и следствие психологических и социальных явлений. Способы выявления степени конфликтофобии у клиентов социального работника.

15. Связанные с конфликтом явления.

16. Влияние уровня образования и специфики мировоззрения участников на разрешение конфликта.

17. Внутриличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним социального работника.

18. Межличностный конфликт, типология. Специфика разворачивания, работа с ним социального работника.

19. Социальные конфликты, их типы, специфика разворачивания и работы с ними социального работника.

20. Возможности практической работы с конфликтом.

21. Формально-правовые способы работы с конфликтом.

22. Психотехнические стратегии в прикладной конфликтологии.

23. Переговоры как способ разрешения конфликта.

24. Посредничество в разрешении конфликта.

25. Процедура проведения переговоров между конфликтующими сторонами.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил

	существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Практическое задание (высокий уровень)

3 семестр

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 возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

4 семестр

Задача 1.

На алмазном рынке ведущее положение принадлежит южноафриканской компании "Де Бирс". Однако в 90-е годы ряд стран, ведущих добычу камней, в частности Австралия, Ангола, Конго, отказались продавать свои сырые алмазы по каналам "Де Бирс". Кроме того, ситуацию обострила кампания общественности против торговли контрабандным сырьем из зон военных конфликтов и призыв к бойкоту "кровавых камней". "Де Бирс" же обвиняют в скупке таких алмазов.

Есть ли, на ваш взгляд, перспектива решения проблемы путем переговоров или в данной ситуации предпочтительнее односторонние действия участников алмазного рынка? И почему?

Задача 2.

Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после развода будет проживать их несовершеннолетний ребенок: или с матерью, или с отцом.

Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? И в чем конкретно они заключаются?

Задача 3.

Жил-был пастух, и было у него три сына. Не желая, чтобы сыновья спорили из-за наследства, он составил завещание, по которому старший сын должен получить половину всех овец, средний - одну треть, а младший - одну шестую часть. Беда в том, что когда пастух умер, в его стаде было 19 овец. Пытаясь поделить наследство, сыновья перессорились, так как девятнадцать не делится поровну ни на два, ни на три, ни на шесть. Тогда они решили обратиться за помощью к одной мудрой старухе. Послушала она, как спорят между собой братья, а выход найти так и не могут, и сказала: "Я знаю, как решить вашу проблему, но за совет вы должны отдать мне одну овцу". Братья подумали и согласились. В результате у них осталось 18 овец, которых можно было поделить.

Какая модель посредничества имела место в этой притче? К какому типу можно отнести это решение?

Задача 4.

В 1996 г. экстремисты движения "Тупик Амару" захватили заложников и резиденции японского посла в Перу. В обмен на их освобождение они потребовали освободить из тюрем своих сторонников. Власти около пяти месяцев вели с террористами переговоры, что дало возможность подготовиться к штурму здания и освободить заложников.

Какие функции выполняли, прежде всего, эти переговоры?

Задача 5.

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающегося отпуска. Причем их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск за границей.

Определите, что может быть общего в их интересах. Разработайте возможные варианты компромиссного решения проблемы. Каковы в этой ситуации могут быть варианты асимметричного решения?

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%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

3 семестр

1. Возникновение и развитие конфликта: философия конфликта.
2. Возникновение и развитие конфликта: социология конфликта.
3. Возникновение и развитие конфликта: психология конфликта.
4. Сущность конфликта.
5. Структурные элементы конфликта.

6. Конфликты и трансактный анализ. Поведенческие характеристики основных трансакций. Алгоритм трансактного анализа.
7. Понятие управления конфликтом. Содержание управлением конфликта.
8. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Стратегии поведения в конфликте.
9. Технологии рационального поведения в конфликте: аутотренинг, искусство критики, деструктивное поведение.
10. Типы конфликтных личностей.
11. Процесс развития конфликта.
12. Динамика конфликта. Типичные иллюзии, заставляющие людей конфликтовать.
13. Основное содержание переговорного процесса. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
14. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.
15. Переговорные стили в конфликтных ситуациях.
16. Завершение конфликта с помощью третьей стороны.
17. Способы выхода из конфликта на уровне парного взаимодействия.
18. Понятие личностного конфликта. Описание мотивационных конфликтов.
19. Понятие личностного конфликта. Описание когнитивных конфликтов.
20. Понятие личностного конфликта. Описание ролевых конфликтов
21. Внутриличностные противоречия и конфликты.
22. Понятие межличностного конфликта. Позиция К.Левина: удовлетворение потребностей.
23. Понятие межличностного конфликта. М. Дойч: зависимость от контекста.
24. Понятие межличностного конфликта. Конфликты в различных сферах взаимодействия.
25. Межгрупповые конфликты: мотивационные подходы.
26. Межгрупповые конфликты: ситуационный подход (эксперимент М.Шерифа).
27. Основные положения «Реалистической теории группового конфликта» Г. Зиммель об остроте межгруппового конфликта.
28. Когнитивный подход к межгрупповому взаимодействию.
29. Понятие внутригрупповых конфликтов. Козер: позитивные функции внутригрупповых конфликтов.
30. Понятие внутригрупповых конфликтов. Основные факторы возникновения конфликтов в малой группе по Левину. Теория кооперации и конкуренции по Дойчу.
31. Отечественные исследования по проблемам внутригрупповых отношений и конфликтов.
32. Реакция человека на возникающие проблемы (выбор формы реагирования).
33. Уход от конфликтного взаимодействия.
34. «Борьба» с собой или с партнером как попытка подавления конфликта.
35. Диалог как стратегия поиска преодоления конфликта.
36. Конфликты в обществе.
37. Конфликты в организации.
38. Конфликты в семье.
39. Конфликты в сфере управления.
40. Глобальные и региональные конфликты.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачет»

Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
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 при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

4 семестр

1. Конфликтология как область научного знания: междисциплинарный подход.
2. История становления и развития конфликтологических идей.
3. Основные методологические подходы исследования конфликтов.
4. Современные проблемы развития конфликтологии.
5. Конфликт как категория научного познания и обыденного сознания.
6. Конфликт. Структурные элементы конфликта.
7. Особенности протекания, разрешения и предупреждения конфликтов в деятельности социальных работников.
8. Специфика конфликтологии в системе социальной работы.
9. Общая характеристика методов изучения конфликтов.
10. Источники, причины возникновения и цели социальных конфликтов.
11. Основные функции конфликтов в социальной работе.
12. Классификация конфликтов.
13. Общие и частные причины развития конфликтов в социальной сфере.
14. Стадии развития конфликта.
15. Стратегии поведения личности в конфликте.
16. Конфликт и манипуляция.
17. Типы конфликтных личностей.
18. Внутриличностный конфликт, его особенности.
19. Типология внутриличностных конфликтов.
20. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
21. Условия и причины возникновения внутриличностных конфликтов.
22. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов.
23. Общая характеристика межличностного конфликта.
24. Вертикальные и горизонтальные конфликты в профессиональной деятельности социального работника.
25. Этапы деятельности руководителя по урегулированию конфликтов между подчиненными.
26. Переговоры как метод разрешения конфликтов.
27. Виды и функции переговоров.
28. Модели поведения в переговорном процессе.
29. Регуляция психологической атмосферы в переговорном процессе.
30. Требования к участнику переговоров.

31. Прием и передача информации в переговорном процессе.
32. Переговоры в экстремальных ситуациях.
33. Юридические способы разрешения конфликтов.
34. Формы завершения конфликта.
35. Условия и этапы завершения конфликта.
36. Толерантность в конфликтной ситуации.
37. Понятие управления конфликтом.
38. Содержание управления конфликтом и его динамика.
39. Основные направления предупреждения конфликтов.
40. Прогнозирование конфликтов в социальной работе.
41. Понятие стресса и его виды.
42. Влияние стресса на конфликтное взаимодействие и управление стрессом.
43. Методы диагностики конфликтов.
44. Конфликтный медиаторинг.
45. Основные понятия и принципы управления конфликтами.
46. Административные и структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
47. Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов.
48. Сущность и функции социального партнерства.
49. Использование руководителем различных стилей управления конфликтами.
50. Руководитель как субъект и посредник в конфликте.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«экзамен»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме 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, 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
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 изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)