Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС

УТВЕРЖДЕНО
И.о. директора Дальневосточного института управления – филиала РАНХиГС
М.Ю. Боев

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Социальное страхование и пенсионное обеспечение

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,

реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.04 Конфликтология в социальной работе

39.03.02 Социальная работа

Очная, заочная

Год набора – 2024

Хабаровск, 2024 г.

Автор-составитель: кандидат философских наук, доцент кафедры социально-гуманитарных наук О.Н. Саяпина

Заведующий кафедрой социально-гуманитарных наук: кандидат социологических наук, доцент П.Г.Сидоров

РПД Б1.В.04 Конфликтология в социальной работе одобрена на заседании кафедры социально-гуманитарных наук. Протокол № 9 от 22.05.2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы …… 4

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы……. 5

3. Содержание и структура дисциплины ……... 6

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине …… 9

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине…… 12

6. Методические материалы для освоения дисциплины……... 16

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"…… 20

7.1 Основная литература…… 20

7.2 Дополнительная литература…….. 20

7.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация……. 20

7.4 Интернет-ресурсы……. 21

7.5 Иные источники…… 21

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы……. 21

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина Б1.В.04 Конфликтология в социальной работе обеспечивает овладение следующими компетенциями :

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-1	Способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	УК ОС-1.4	Способность, используя методологическую основу теории социальной работы, представлять описание структуры отдельных социальных объектов и социальной системы в целом, с выделением приоритетных подструктур, наиболее значимых на момент исследования и анализа.
ПК-2	Способен разрабатывать и эффективно реализовывать технологии социальной работы с использованием методов прогнозирования и проектирования и программирования, направленных на обеспечение необходимого объема и качества оказываемых социальных услуг и прав человека в сфере социальной защиты	ПК-2.1	Способность применять знания основных технологий социальной работы и условий их применения в соответствии с действующими нормами международного, федерального, регионального законодательства РФ, национальных стандартов РФ в области социального обслуживания населения

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта) профессиональные	Код этапа освоения компетенции	Результаты освоения дисциплины

действия		
	УК ОС-1.4	на уровне знаний; - знать основные элементы структуры конфликта, специфику возникновения и разрешения конфликтов в социальных учреждениях
		на уровне умений: - уметь определять уровень социальной напряженности в социальной группе, общности, регионе, обществе в целом;
		на уровне навыков: применять системный подход при анализе причин возникновения конфликтов в социальной сфере;
	ПК-2.1	на уровне знаний: - знать способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе; технологии предупреждения и разрешения конфликтов в социальной сфере, технологии посредничества;
		на уровне умений: - уметь осуществлять выбор эффективных технологий предупреждения и разрешения конфликтов в социальной сфере; организовывать бесконфликтное деловое общение;
		на уровне навыков: - владеть методами диагностики и профилактики конфликтов, навыками преодоления агрессии

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

На учебную дисциплину Б1.В.04 Конфликтология в социальной работе отведено 3 ЗЕ по учебному плану, что составляет 108 ак.ч., из них:

- для заочной формы обучения: 8 ак.ч.. на контактную работу 4 ак.ч. лекционных, 4 ак.ч.. практических занятий, в т.ч. занятия в интерактивной форме - 2 ак.ч. и 96 ак.ч. на самостоятельную работу обучающихся, 4 ак.ч.– на контроль.

- для заочной формы обучения: 8 ак.ч.. на контактную работу 4 ак.ч. лекционных, 4 ак.ч.. практических занятий, в т.ч. занятия в интерактивной форме - 2 ак.ч. и 96 ак.ч. на самостоятельную работу обучающихся, 4 ак.ч.– на контроль.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

- в соответствии с учебным планом дисциплина Б1.В.04 Конфликтология в социальной работе изучается на очной форме обучения в 6 семестре на заочной форме обучения – на 3 курсе в 5 семестре. дисциплин реализуется параллельно с дисциплинами:Б1.О.03 Культурология, Б1.О.13 Теория и история социальной работы, Б1.О.21 Этические основы социальной работы, Б1.О.28 Религиоведени

- форма промежуточной аттестации по дисциплине в соответствии с учебным планом: зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п\п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР/контроль		

Тема 1	Становление и предмет конфликтологии.	10	2		2		6	ПЗ
Тема 2	Специфика конфликтологии в теории и практике социальной работы	8			2		6	О
Тема 3	Конфликт как социальный феномен и его динамика	8	2				6	Т, ОК
Тема 4	Специфика конфликтного взаимодействия в социальной работе	8	2				6	ПЗ
Тема 5	Понятие и сущность диагностики конфликта в социальной работе	8			2		6	СЗ
Тема 6	Влияние личностных факторов на протекание конфликта	10	2		2		6	ОК
Тема 7	Внутриличностные и межличностные конфликты	8	2				6	О, СЗ
Тема 8	Межгрупповые конфликты	10	2		2		6	СЗ
Тема 9	Конфликты в сферах общественной жизни, их значение в социальной работе	8			2		6	ПЗ
Тема 10	Конфликты в организации	8	2				6	СЗ
Тема	Управление конфликтами и их	8			2		6	СЗ

11	предупреждение							
Тема 12	Регулирование и разрешение конфликтов в практике социальной работы	12	2		2		8	Т
Всего по дисциплине:		**108**	**16**	**-**	**16**		**76**	**Зачет с использованием ДОТ**

Примечание[1]**:** *опрос (О), тестирование (Т), презентация (П), конспект первоисточника (КП), ситуационная задача (СЗ).*
** - занятия проводится в интерактивной форме.*

Заочная форма обучения

Тема 1	Становление и предмет конфликтологии.	8					8	П
Тема 2	Специфика конфликтологии в теории и практике социальной работы	9	1				8	О
Тема 3	Конфликт как социальный феномен и его динамика	9			1*		8	Т, КП
Тема 4	Специфика конфликтного взаимодействия в социальной работе	10			1*		8	П
Тема 5	Понятие и сущность диагностики конфликта в социальной работе	8	1				8	СЗ
Тема 6	Влияние личностных факторов на протекание конфликта	8					8	КП
Тема 7	Внутриличностные и межличностные конфликты	8,5			0,5		8	О, СЗ
Тема 8	Межгрупповые конфликты	8,5			0,5		8	СЗ
Тема 9	Конфликты в сферах общественной	8,5			0,5	2	8	П

	жизни, их значение в социальной работе							
Тема 10	Конфликты в организации	8					8	СЗ
Тема 11	Управление конфликтами и их предупреждение	9	1				8	СЗ
Тема 12	Регулирование и разрешение конфликтов в практике социальной работы	9,5	1		0,5	2	8	Т
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		**108**	**4**		**4**	**4**	**100**	

Примечание[1]**:** *опрос (О), тестирование (Т), презентация (П), конспект первоисточника (КП), ситуационная задача (СЗ).*

** - занятия проводится в интерактивной форме.*

Содержание дисциплины

Тема 1 Становление и предмет конфликтологии

Становление конфликтологии как научно-прикладной области знания. Развитие конфликтологических идей в эпоху античности и средневековья. Развитие представлений о конфликте в эпоху Возрождения и Нового времени. Концепция конфликта в марксизме. Становление и развитие концепции социальных конфликтов в рамках социологической науки XIX-XX вв. Понимание конфликтов в психологии и психоанализе.

Возникновение и развитие конфликтологии как теории и практики в 1950-1980-е годы. Развитие отечественной школы конфликтологии во второй половине XX – нач. XXI вв.

Конфликтология как наука: объект, предмет и методы. Цели и задачи конфликтологии. Отрасли конфликтологии. Методологические основы конфликтологии.

Тема 2 Специфика конфликтологии в теории и практике социальной работы

Конфликтология в социальной работе как наука и учебная дисциплина. Объект, предмет, структура, функции дисциплины «Конфликтология в социальной работе». Основные категории дисциплины «Конфликтология в социальной работе», их природа и сущность. Специфика конфликтологии в системе социальной работы советский, постсоветский период и в настоящее время: практический аспект.

Тема 3 Конфликт как социальный феномен и его динамика

Конфликт как противоречие и конфликт как инструмент развития. Объект и предмет конфликта. Проблема типологии конфликтов.

Структура конфликта: объективные и субъективные элементы конфликта. Участники конфликта и их роль. Среда конфликта. Причины конфликтов.

Динамика конфликтов. Особенности этапов развития конфликта.

Функции конфликтов (конструктивные, деструктивные).

Тема 4 Специфика конфликтного взаимодействия в социальной работе

Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе. Конфликтогенная специфика особенностей характера «домашних» детей и подростков. Конфликтогенная специфика характерологических особенностей подростков в условиях социальной изоляции. Конфликтогенная специфика особенностей характера взрослых в условиях социальной

изоляции. Конфликтогенная специфика особенностей характера безработных. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.

Тема 5 Понятие и сущность диагностики конфликта в социальной работе

Понятие диагностики, ее задачи. Различные типы диагностических процедур. Подходы к социальной диагностике. Развитие диагностики и диагностической процедуры в рамках социологического измерения и прикладной социологии. Прикладное значение диагностических процедур в рамках деятельности социального работника.

Тема 6 Влияние личностных факторов на протекание конфликта

Личностные элементы конфликта. Психологические доминанты поведения личности (ценностные ориентации, мотивы, интересы, потребности). Черты характера и типы личностей. Неадекватные оценки и восприятие (типичные ошибки). Манера поведения. Социокультурные барьеры. Этические ценности.

Поведение людей в конфликте (модели, стили). Типы конфликтных личностей и их поведенческие характеристики. Самооценка конфликтности.

Тема 7 Внутриличностные и межличностные конфликты

Понятие и виды внутриличностных конфликтов. Культурно-историческая обусловленность внутриличностных конфликтов. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы. Последствия внутриличностных конфликтов. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов, связанные с профессиональной деятельностью социального работника.

Межличностные конфликты: понятие, особенности, виды, причины. Особенности личности как факторы межличностного конфликта.

Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в практике социального работника.

Тема 8 Межгрупповые конфликты

Понятие и признаки межгрупповых конфликтов. Особенности межгрупповых конфликтов. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Факторы воздействия группы на индивида, деформирующие его поведение: социальная фасилитация, деиндивидуализация, групповая поляризация, огруппление мышления, групповой фаворитизм и т.д. Социологический подход к изучению межгрупповых конфликтов. Основные типы межгрупповых конфликтов в социальной работе.

Тема 9 Конфликты в сферах общественной жизни, их значение в социальной работе

Социальная напряженность как конфликтогенный фактор. Понятие, субъекты и типология социальных конфликтов. Социальные конфликты как конфликты в сфере всех общественных отношений. Подходы к пониманию экономических конфликтов. Политические и этносоциальные конфликты. Социокультурные конфликты (межнациональные, религиозные, конфликт поколений). Семейные конфликты. Конфликты в социальной сфере.

Тема 10 Конфликты в организации

Понятие и специфика конфликта в организации. Факторы, способствующие социальной напряженности в организации. Причины конфликтов в организациях. Типы конфликтов в организации. Производственные конфликты. Позиционные конфликты. Трудовые конфликты. Административно-управленческие конфликты. Инновационные конфликты. Конфликты, обусловленные психологическими и социокультурными особенностями людей. Последствия конфликта в организации.

Тема 11 Управление конфликтами и их предупреждение

Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтами. Принципы управления конфликтом. Технологии регулирования конфликтов. Роль руководителя в управлении конфликтами. Технологии управления конфликтами. Методы управления конфликтами.

Предупреждение как элемент управления конфликтами. Значение прогнозирования для предупреждения конфликтов. Основные методы прогнозирования конфликтных ситуаций. Особенности прогнозирования в различных типах конфликтов.

Предотвращение причин конфликтов как форма их предупреждения. Уровни деятельности по предупреждению конфликтов: общесоциальный, организационно-управленческий, уровень межличностных отношений, личностный уровень.

Методы профилактики конфликтов на психологическом уровне. Профилактика конфликтов в организации. Профилактика стрессов в организации.

Нормы деловой этики и юмор как средство предупреждения конфликтов.

Тема 12 Регулирование и разрешение конфликтов в практике социальной работы

Понятия «завершение конфликта» и «урегулирование конфликта» как элементы управления конфликтами.. Основные формы завершения конфликта. Агрессия и насилие как деструктивные формы воздействия на конфликты. Процесс конструктивного воздействия на конфликт.

Основные способы разрешения и регулирования конфликтов в социальной работе: административные, структурные, нормативно-правовые. Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.

Основные способы разрешения конфликтов. Участие третьей стороны в урегулировании конфликтов. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Общая характеристика переговоров: сущность, виды и функции. Динамика и технология переговоров.

Подходы (тактики) к разрешению конфликтов.

Разрешение конфликтов в социальной работе: актуальные проблемы, дискуссии и тенденции. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками.

Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе. Социально-психологические способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.

Саморегуляция социального работника в процессе разрешения конфликта.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема	Методы текущего контроля успеваемости[1]
Становление и предмет конфликтологии.	П
Специфика конфликтологии в теории и практике социальной работы	О
Конфликт как социальный феномен и его динамика	Т, КП

Специфика конфликтного взаимодействия в социальной работе	П
Понятие и сущность диагностики конфликта в социальной работе	СЗ
Влияние личностных факторов на протекание конфликта	КП
Внутриличностные и межличностные конфликты	О, СЗ
Межгрупповые конфликты	СЗ
Конфликты в сферах общественной жизни, их значение в социальной работе	П
Конфликты в организации	СЗ
Управление конфликтами и их предупреждение	СЗ
Регулирование и разрешение конфликтов в практике социальной работы	Т

Примечание[1]: опрос (О), тестирование (Т), презентация (П), конспект первоисточника (КП), ситуационная задача (СЗ).

Зачет проводится с применением следующих средств: контрольная работа, включающие письменные тестовые задания и ситуационные задачи.

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1 Становление и предмет конфликтологии

Типовые темы презентаций:

1. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
2. Концепция конфликтной модели общества Р. Дарендорфа.
3. Концепция всеобщности социального конфликта А. Турена.
4. Общую теория конфликтного взаимодействия К. Боулдинга.
5. Концепции «социального согласия» и человеческих отношений Т. Парсонса и Э. Мейо.
6. Теория трансактного анализа поведения людей Э. Берна.
7. Конфликт в неопсихоанализе К. Хорни.
8. Концепцию социализации личности Э.Эриксона.
9. Конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию в теории М. Дойча.
10. Конфликт как когнитивньгй феномен в теории К. Левина.

Типовые оценочные материалы по теме 2 Специфика конфликтологии в теории и практике социальной работы

Типовые вопросы опроса:

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. "Конфликтология в социальной работе" как наука и учебная дисциплина.
3. Объект, предмет, структура, функции дисциплины "Конфликтология в социальной работе".
4. Основные категории дисциплины "Конфликтология в социальной работе", их природа и сущность.
5. Специфика конфликтологии в системе социальной работы: советский, постсоветский период и в настоящее время, практический аспект.

Типовые оценочные материалы по теме 3 Конфликт как социальный феномен и его динамика

Типовой тест выполняется обучающимися самостоятельно. Необходимо выбрать один вариант ответа. Курсивом выделены правильные ответы.

1. Какое из определений предмета конфликта справедливо, среди приведенных ниже утверждений?

а) предмет конфликта – конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию которой стремятся обе стороны конфликта;

б) предмет конфликта – это дефицитный ресурс, который необходим сторонам конфликта;

в) предмет конфликта – это то основное противоречие, из-за которого и ради которого, для разрешения которого стороны вступают в противоборство.

2. Укажите объективные факторы возникновения конфликтов среди нижеперечисленных причин конфликтов:

а) плохое развитие эмпатии;

б) естественное столкновение интересов людей в процессе из жизнедеятельности;

в) ситуативно-управленческие причины;

г) потери и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации.

3. Определите, какая функция конфликтов из нижеперечисленных является деструктивной (негативной):

а) конфликт выступает как средство активизации социальной жизни группы или общества;

б) конфликт ослабляет ценностно-ориентационное единство группы, ведет к снижению групповой сплоченности;

в) конфликт зондирует общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки;

г) конфликт высвечивает нерешенные проблемы в деятельности группы общества;

4. Прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие, называется:

а) агрессией;

б) альтруизмом;

в) катарсисом;

г) эскалацией.

5. Определите, какая функция конфликта является конструктивной на личностном уровне:

а) конфликт, как трудная ситуация, сопровождается стрессом;

б) конфликт формирует негативный образ другого – «образ врага»;

в) конфликт помогает ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию;

г) конфликт закрепляет в социальном опыте личности приверженность к насильственным способам решения проблем.

6. При каком условии деэскалация конфликта невозможна (укажите правильный ответ):

а) когда присутствует желание сохранить организацию, систему;

б) когда происходит девальвация целей, обусловленная ростом издержек, превосходящих предполагаемые затраты;

в) когда участники конфликта, применяя все более принудительные действия, вовлекают в борьбу новых приверженцев и противников своих целей;

г) когда возникают новые связи между конфликтующими сторонами.

7. По критерию результативности конфликты делятся на:

а) статусно-ролевые и инновационные;

б) конструктивные и деструктивные;

в) межличностные и межгрупповые;

д) вертикальные и горизонтальные.

8. Лица, которые помогают участникам конфликта в его развязывании, организации и развитии называются:

а) подстрекатели (инициаторы);

б) организаторы;

в) пособники;

г) посредники (медиаторы).

9. Конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию или использованию которой стремятся стороны конфликта, называется:

а) объект конфликта;

б) предмет конфликта;

в) цель, к которой стремятся стороны конфликта.

10. Явление, которое предопределяет возникновение конфликта, называется:

а) поводом конфликта;

б) причиной конфликта;

в) источником конфликта;

г) объектом конфликта.

Вопросы для конспектирования первоисточника:

Козер, Л. Враждебность и напряженность в конфликтных отношениях // Конфликтология : Хрестоматия / Составитель Н. И. Леонов. – М. : Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – С. 36-53.

1. Поясните, как конфликт может выполнять группосохраняющую функцию, служить сохранению групповых отношений.

2. Что такое замещающий объект в конфликте? В чем его отличие от подлинного объекта?

3. Приведите примеры социально контролируемых конфликтов, которые используют замещающие средства и социальных инструментов, выполняющих роль «защитных клапанов».

4. Что такое замещение средств конфликта? Чем оно отличается от замещения объекта конфликта?

5. Почему при использовании замещающих средств конфликт не возникает?

6. Почему неэффективно постоянное использование замещающих объектов и замещающих средств конфликта («защитных клапанов»)?

7. Что такое реалистичный конфликт? Приведите примеры.

8. Что такое нереалистичный конфликт? Приведите примеры.

Типовые оценочные материалы по теме 4 Специфика конфликтного взаимодействия в социальной работе

Типовые темы презентаций:

1. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.

2. Конфликтогенная специфика особенностей характера «домашних» детей и подростков.

3. Конфликтогенная специфика характерологических особенностей подростков в условиях социальной изоляции.

4. Конфликтогенная специфика особенностей характера взрослых в условиях социальной изоляции.

5. Конфликтогенная специфика особенностей характера безработных и малоимущих.

6. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.

7. Конфликтогенная специфика особенностей мигрантов.

8. Конфликтогенная специфика особенностей людей с соматическими и психическими расстройствами.

9. Значение соблюдения принципа толерантности при работе с людьми, относящимися к субъектам конфликтного взаимодействия в социальной работе.

Типовые оценочные материалы по теме 5 Понятие и сущность диагностики конфликта в социальной работе

Типовая ситуационная задача:

Нуждающийся в назначении пенсии гражданин обращается за помощью к социальному работнику. Простояв в очереди более часа, пенсионер предъявляет претензии работнику социальной службы, критикуя его за медлительность. Социальный работник, привыкший к подобным обвинениям, сначала не обращает внимания на слова пенсионера, но в какой-то момент срывается, и вступает в конфликт. Это приводит к перепалке, в результате которой социальный работник предлагает подопечному обратиться к своему коллеге. Пенсионер соглашается, оформляет необходимые документы. Уходя, он демонстрирует доброжелательность, и благодарит того социального работника, который помог ему. Эта ситуация послужила мотивом для первого работника, задуматься об эффективности и производительности своего труда

Задание для анализа ситуации: провести диагностику конфликта в соответствии со следующим алгоритмом:

1. Определение полного состава участников (субъектов) конфликта и их роли в конфликте.
2. Фиксация пространственных границ конфликта.
3. Выявление предмета конфликта.
4. Выяснение всех ресурсов сторон конфликта и баланса их сил.
5. Определение типа данного конфликта исходя из различных оснований классификации социальных конфликтов.
6. Выявление истоков конфликта – его повода, предлога, мотивировок конфликтеров (собственных представлений сторон о ситуации), совокупности причин и первопричину.
7. Выяснение интересов каждого из конфликтеров и меры их несоответствия.
8. Определение мотивов поведения конфликтеров, их соотношение с интересами.
9. Определение целей конфликтеров, степени их противоположности и меры соответствия интересов сторон их целям в конфликте.
10. Определение содержания реальных конфликтных действий сторон конфликта, форм поведения конфликтеров.
11. Выяснение общего психологического фона конфликта (степени остроты конфликта, степени враждебности и агрессивности конфликтеров, уровня их конфликтогенности, насколько конфликтеры контролируют свое поведение и т.д.).
12. Выяснение установок сторон на конкретный результат конфликта.
13. Определение актуальной стадии развития данного конфликта и рассмотрение всей динамики конфликта. Определение временных границ конфликта – расчет длительности конфликта.
14. Выяснение цены и знака конфликта. Составление формулы конфликта.
15. Выбор оптимального способа (модели) решения конфликта.

Типовые оценочные материалы по теме 6 Влияние личностных факторов на протекание конфликта

Вопросы для конспектирования первоисточника:

Лебедева, М. М. Особенности восприятия при конфликте и кризисе / М. М. Лебедева // Конфликтология: Хрестоматия / Составитель Н. И. Леонов. – М. : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – С. 172 – 181.

а) Что такое стереотип? Приведите пример. Что включает в себя стереотипное восприятие? Приведите примеры.

б) В чем состоит негативное влияние стереотипизации на протекание и завершение конфликта?

в) Что такое схематизация? Почему дихотомия «победа или смерть» оказывает негативное влияние на протекание конфликта?

г) Охарактеризуйте такие феномены восприятия как формирование «образа врага», «приписывающее искажение», обесчеловечивание противника, гипертрофированностъ восприятия, «зеркальные образы», усиление групповой идентификации и групповой сплоченности.

в) Возникают ли феномены восприятия, описанные в статье в повседневной жизни? Приведите примеры.

Типовые оценочные материалы по теме 7 Внутриличностные и межличностные конфликты

Типовые вопросы опроса:

1) Как 3. Фрейд определял внутриличностный конфликт и причины его вызывающие?

2) Какое значение имеют архетипы в развитии внутриличностных конфликтов (К.Г. Юнг)?

3) Как оценивает роль бессознательного 3. Фрейд в процессе возникновения внутриличностного конфликта?

4) Как Э. Фромм определял понятие «социального характера»?

5) Что является определяющим в возникновении внутриличностного конфликта согласно концепции К. Хорни?

6) Опишите признаки, свидетельствующие о наличии у человека внутриличностного конфликта (3. Фрейд)?

7) Покажите динамику развития межличностного конфликта.

8) Какие Вам известны основные подходы к изучению межличностного конфликта?

9) Чем характеризуется конструктивная и деструктивная позиция личности в межличностном конфликте?

10) Дайте классификацию межличностным конфликтам в зависимости от направленности субъекта конфликта.

11) Какие факторы оказывают решающее влияние на поведение личности в конфликте?

Типовая ситуационная задача:

В одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, при этом обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на

ошибки. Кроме того, сотрудница с большим стажем работы постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается по-своему ее «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла: таким образом она заботится о своей «неопытной» коллеге.

Вопросы для анализа ситуации. Охарактеризуйте причины конфликта. Какие личностные факторы повлияли на возникновение конфликтной ситуации?

Типовые оценочные материалы по теме 8 Межгрупповые конфликты

Ситуационная задача:

Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки. Отношения в группе были хорошие. Переводчицы – молодые женщины примерно одного возраста – помогали друг другу. Никаких трений, а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели происходило традиционное совещание группы, на котором Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщал о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате — тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Иссякла и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях — все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но натолкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во внерабочее время. Однако объем переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела. Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от

перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30 % ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным — все четыре переводчицы положили на стол Миронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва. (Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2009. – С. 251-253.)

Вопросы для анализа ситуации:

1. Стороны конфликта.
2. Объект и предмет конфликта.
3. Причины конфликта.
4. Мотивы и потребности участников.
5. Характеристика ролевого поведения участников конфликта.
6. Стереотипы восприятия конфликта.
7. Этапы конфликта, механизм его возникновения.
8. Стили поведения участников конфликта.

Типовые оценочные материалы по теме 9 Конфликты в сферах общественной жизни, их значение в социальной работе

Типовые темы презентаций:

1. Социальная напряженность в обществе как конфликтогенный фактор.
2. Политические конфликты: особенности, структура, виды.
3. Этнические конфликты: сущность, особенности, принципы регуляции.
4. Основные идеи концепции «столкновения цивилизаций» С. Хантингтона.
5. Межконфессиональные и внутриконфессиональные конфликты.
6. Конфликт поколений как нарушение баланса функций традиций и инноваций общества.
7. Экономические конфликты в обществе.
8. Трудовые конфликты как вид экономических конфликтов.
9. Понятие семейных конфликтов и их особенности.
10. Конфликты в социальной сфере.

Типовые оценочные материалы по теме 10 Конфликты в организации

Типовая ситуационная задача:

Крупная консалтинговая фирма имеет в своем составе аудиторский отдел, отдел финансового менеджмента, отдел налогового консультирования, отдел юридического консультирования. Численность отделов от 15 до 40 сотрудников. Наиболее многочисленный отдел – аудиторский. На его долю приходится также наибольшее количество гарантированных контрактов. В периоды пиковой нагрузки (с октября по апрель) аудиторы работают практически без выходных. В текущем году фирма приобрела еще несколько новых клиентов, основное содержание работы с которыми — аудиторские проверки.

Отдел юридического консультирования давно уже жалуется на недостаточную оснащенность компьютерами, позволяющими работать с законодательной базой данных. Из-за этого много времени уходит на ручной поиск нужных материалов, затягиваются сроки выполнения работы, часть клиентов остается неудовлетворенной низкой оперативностью получения консультаций.

Фирма закупила 10 мощных ноутбуков, которые, в соответствии с ранее поданной заявкой, должны были достаться отделу юридического консультирования.

Однако начальник аудиторского отдела заявил, что без дополнительного компьютерного оснащения его сотрудники не справятся с возросшим объемом работы и обвинил своего коллегу в интриганстве и попытках решить свои проблемы за счет других отделов.

Назовите структурные элементы конфликта. Какие факторы спровоцировали конфликтную ситуацию в организации?

Типовые оценочные материалы по теме 11 Управление конфликтами и их предупреждение

Типовая ситуационная задача:

1. В связи с производственной необходимостью директор организации распорядился, чтобы сотрудники в течение некоторого времени задерживались после окончания рабочего дня. Энергичный опытный специалист занял активную позицию противодействия требованию. При этом сотрудник имел большое эмоциональное влияние на остальных членов коллектива. Неформальный лидер, защищая свою точку зрения и, главное, свой авторитет, весьма доказательно объяснил директору и коллегам, почему данное требование неправомерно. В данном случае в результате непродуманных действий директора его распоряжение так и не было выполнено: коллектив поддержал более авторитетного сотрудника.

Каковы причины конфликта? Какие ошибки допустил директор организации? Какие принципы профилактики конфликтов нарушил? Какие методы профилактики конфликтов могли помочь директору не доводить напряженную ситуацию до конфликта?

Типовые оценочные материалы по теме 12 Регулирование и разрешение конфликтов в практике социальной работы

Типовой тест выполняется обучающимися самостоятельно. Необходимо выбрать один вариант ответа. Курсивом выделены правильные ответы.

1. Способ положительного коллегиального решения на основе согласования позиций, компромисса и сотрудничества – это:

а) арбитраж;

б) медиация;

в) консенсус;

г) приспособление.

2. Какая из нижеперечисленных характеристик **не** раскрывает процесс решения конфликта?

а) каждая из сторон стремится к получению односторонних преимуществ;

б) отказ от компромисса, как половинчатого решения, связанного вынужденными взаимными уступками;

в) стороны удовлетворяют свои представления о честном и справедливом решении предмета конфликта;

г) установление между сторонами конфликта сотрудничества, новых и позитивных взаимоотношений.

5. 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) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

г) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

6. Третья сторона в конфликте, решения которой являются обязательными для оппонентов:

а) медиатор;

б) третейский судья;

в) посредник;

г) оппонент.

7. Стратегия поведения оппонента в конфликте, характеризующаяся ориентацией на совместный поиск решений:

а) уклонение;

б) сотрудничество;

в) компромисс;

г) соперничество.

8. Третья сторона в конфликте, призванная обеспечить конструктивное обсуждение и разрешение конфликта, однако сам посредник не имеет полномочий принимать решений:

а) консультант;

б) третейский судья;

в) посредник;

г) оппонент.

9. Внедрение новых подходов, принципов и правил в распределении функций, обязанностей, ресурсов, прав и ответственности в случае возникновения противоречий в интересах является _____ способом управления конфликтами в организации:

а) экономический;

б) правовой;

в) организационный;

г) силовой.

10. Руководитель часто выполняет функцию посредника в конфликте, так как срабатывает, прежде всего, такой фактор, определяющий его ролевое поведение, как:

а) личностные особенности;

б) действия соперников;

в) социальные функции.

Критерии оценивания результатов успеваемости при осуществлении текущего контроля

Устные ответы на вопросы опроса оцениваются по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

- 5 баллов (оценка «отлично») – обучающийся полно излагает материал: дает правильное определение основных понятий, обнаруживает понимание материала, может отвечать на вопросы и обосновать свои суждения, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно;

- 4 балла (оценка «хорошо») – обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий, обнаруживает понимание материала, но затрудняется обосновывать свои суждения, приводит необходимые примеры; излагает материал последовательно;

- 3 балла (оценка «удовлетворительно») - обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, однако излагает материал неполно, допускает неточности в определении понятий; не умеет достаточно доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно;

- 0 баллов (оценка «неудовлетворительно») - обучающийся отказывается отвечать по причине неподготовленности или при ответе обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Тестирование оценивается по 5-ти балльной шкале в зависимости от количества верных ответов:

Тестовое задание оценивается из расчета за каждый правильный ответ – 1 балл. Задание считается выполненным при результате не менее:

- от 90% - 5 баллов (оценка «отлично»);
- от 70% - 4 балла (оценка «хорошо»);
- от 50% - 3 балла (оценка «удовлетворительно»);
- менее 50% - 0 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

Конспект первоисточника и ответы на вопросы оцениваются по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

- 5 баллов (оценка «отлично») – структурированное изложение основных понятий и идей с их анализом необходимого объема, при опросе на семинаре студент верно и полно отвечает на вопросы;
- 4 балла (оценка «хорошо») – структурированное изложение основных понятий и идей с их анализом необходимого объема, при опросе студент отвечает на вопросы неполно, но на уточняющие вопросы преподавателя отвечает;
- 3 балла (оценка «удовлетворительно») – объемное изложение рекомендуемого источника, не имеющее четкой структуры, при опросе студент отвечает на вопросы с трудом, ответы носят неточный характер, знание текста поверхностное;
- -0 баллов - неосмысленное переписывание или обучающийся не выполнил задание, на вопросы не отвечает.

Презентация оценивается по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

- 5 баллов (оценка «отлично») – тема раскрыта полностью, материал логично структурирован, даны основные понятия конфликтологии по теме, использованы схемы, таблицы, сделаны выводы; обучающийся отвечает на вопросы, умеет развивать тему; презентация оформлена в соответствии с требованиями;
- 4 балла (оценка «хорошо») – тема раскрыта полностью, материал логично структурирован, даны основные понятия конфликтологии по теме, использованы схемы, таблицы, выводы сформулированы нечетко; обучающийся отвечает на вопросы, но не умеет развивать тему; не все требования к оформлению материала соблюдены;
- 3 балла (оценка «удовлетворительно») – тема раскрыта не полностью, недостаточное использование понятий конфликтологии по теме, отсутствует схематизация изученного материала или обучающийся не может объяснить представленные схемы, выводы отсутствуют; обучающийся не может отвечать на вопросы или затрудняется; не все требования к оформлению материала соблюдены;
- меньше 3 баллов (оценка «неудовлетворительно») – тема не раскрыта или тема раскрыта не полностью, обучающийся не может объяснить использование понятий конфликтологии по теме; отсутствует схематизация изученного материала или обучающийся не может объяснить представленные схемы, выводы отсутствуют; обучающийся не может отвечать на вопросы или затрудняется; требования к оформлению материала не соблюдены.

Ситуационная задача оценивается по 5-ти балльной шкале по следующим критериям:

- 5 баллов (оценка «отлично») – обучающийся при обсуждении ситуации использует соответствующую терминологию, формулирует собственное отношение к анализируемой ситуации с использованием аргументов как теоретического характера, так и эмпирического, активно участвует в групповой работе, задает вопросы одногруппникам и отвечает правильно на вопросы других;
- 4 балла (оценка «хорошо») – обучающийся при обсуждении ситуации использует соответствующую терминологию, формулирует собственное отношение к анализируемой ситуации с использованием аргументов как теоретического характера, так и эмпирического,

но допускает небольшие неточности при объяснении, активно участвует в групповой работе, задает вопросы одногруппникам и отвечает правильно на вопросы других;

- 3 балла (оценка «удовлетворительно») – обучающийся при обсуждении ситуации недостаточно использует соответствующую терминологию, формулирует собственное отношение к анализируемой ситуации с использованием аргументов, прежде всего, эмпирического характера, проявляет слабое участие в групповой работе, задает вопросы одногруппникам, но не стремится отвечать на вопросы других;

- 0 баллов (оценка «неудовлетворительно») - обучающийся отказывается отвечать или при обсуждении ситуации показывает недостаточное знание соответствующей терминологии, не умеет формулировать собственное отношение к анализируемой ситуации, не участвует в групповой работе.

Шкала соответствия между баллами (процентами),

выставляемыми по много балльной (процентной) системе,

и отметками четырех балльной системы оценки знаний

Наименование отметки	**Сумма баллов (процентов)**
«отлично»	91-100
«хорошо»	75-90
«удовлетворительно»	60-74
«неудовлетворительно»	0-59

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Этап компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-1.4 Способность, используя методологическую основу теории социальной работы, представлять описание структуры отдельных социальных объектов и социальной системы в целом, с выделением приоритетных подструктур, наиболее значимых на момент исследования и анализа	Применяет системный подход в процессе системного и структурного анализа конфликтов	*на уровне знаний;* - знать основные элементы структуры конфликта, специфику возникновения и разрешения конфликтов в социальных учреждениях *на уровне умений:* - уметь определять уровень социальной напряженности в социальной группе, общности, регионе, обществе в це на уровне навыков: применять системный подход при анализе причин возникновения конфликтов в социальной сфере; *на уровне навыков:* применять системный подход при анализе причин возникновения конфликтов в социальной сфере;

ПК-2.1 знание основных технологий социальной работы и условия их применения в соответствии с действующими нормами международного, федерального, регионального законодательства РФ, национальных стандартов РФ в области социального обслуживания населения	способен применять знания основных технологий социальной работы и условий их применения в соответствии с действующими нормами международного, федерального, регионального законодательства РФ, национальных стандартов РФ в области социального обслуживания населения	*на уровне знаний:* - знать способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе; технологии предупреждения и разрешения конфликтов в социальной сфере, технологии посредничества; *на уровне умений:* - уметь осуществлять выбор эффективных технологий предупреждения и разрешения конфликтов в социальной сфере; организовывать бесконфликтное деловое общение; *на уровне навыков:* - владеть методами диагностики и профилактики конфликтов, навыками преодоления агрессии

Типовые вопросы к зачету:

Типовые тестовые задания:

1. Непримиримое противоречие между противоборствующими сторонами – это…
А) амбивалентность;
Б) антипатия;
В) апатия;
Г) антагонизм.

2. Какая черта характеризует поведение психологически устойчивой личности в трудной, конфликтной ситуации?
А) спонтанные поиски выхода;
Б) силы отрицательных эмоций;
В) усугубление осознаваемых трудностей и противоречий;
Г) поиск способа преодоления трудностей.

3. Какую задачу *не* должен решать социальный работник в ходе работы с конфликтами?
А) направить конфликт в позитивное русло и добиться его разрешения с минимальными потерями для всех участников
Б) умение обучить клиентов элементарным навыкам по выходу из конфликта или его разрешению
В) вернуть клиенту способность действовать самостоятельно в любой жизненной, в том числе, конфликтной, ситуации.
Г) суметь предупредить все те, конфликты, с которыми сталкивается подопечный.

4. Охарактеризуйте конфликтогенные особенности характера безработных и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб.

_____

5. Укажите объективные факторы возникновения конфликтов среди нижеперечисленных причин конфликтов:

а) плохое развитие эмпатии;

б) естественное столкновение интересов людей в процессе из жизнедеятельности;

в) ситуативно-управленческие причины;

г) потери и искажение информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации;

6. Определите, какая функция конфликтов из нижеперечисленных является деструктивной (негативной):

а) конфликт выступает как средство активизации социальной жизни группы или общества;

б) конфликт ослабляет ценностно-ориентационное единство группы, ведет к снижению групповой сплоченности;

в) конфликт зондирует общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки;

г) конфликт высвечивает нерешенные проблемы в деятельности группы общества;

7. Конфликтная ситуация (латентная стадия) в качестве структурного компонента включает в себя:

а) демонстрацию силы и угрозу ее применения;

б) действия направленные на захват и/или удержание спорного объекта;

в) осознание препятствий на пути реализации своих интересов;

г) ультиматумы, содержащие требования к другой стороне, в случае в случае невыполнения которых противника ожидают жестокие санкции.

8. Определите сущность компромисса как способа урегулирования конфликта.

а) компромисс представляет собой уступку одной из противоборствующих сторон;

б) соглашение, навязанное одной из сторон конфликта;
в) путь взаимных уступок, взаимовыгодной сделки, для хотя бы частичного удовлетворения интересов противоборствующих сторон;

г) компромисс ориентирован не только на достижение соглашения, но и на решение проблем совместными усилиями.

9. Организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними, называется:

а) прогнозированием конфликтов;

б) профилактикой конфликтов;

в) предупреждением конфликтов;

г) управлением конфликтами.

10. Определите, какая функция конфликта является конструктивной на личностном уровне:

а) конфликт, как трудная ситуация, сопровождается стрессом;

б) конфликт формирует негативный образ другого – «образ врага»;

в) конфликт помогает ослабить психологическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию;

г) конфликт закрепляет в социальном опыте личности приверженность к насильственным способам решения проблем.

11. Как называется состояние социальных групп, для которого характерно явное расхождение между ожиданиями людей и возможностями их удовлетворения:

а) конфронтация;

б) модернизация;

в) манипуляция;

г) депривация.

12. Укажите, какое суждение правильно отражает признаки деструктивного конфликта:

а) в ходе конфликта возрастает творческая активность противоборствующих сторон;

б) конфликт расширяется и происходит эскалация конфликта;

в) конфликт способствует групповой интеграции, росту сплоченности группы.

13. Социально-психологический метод предотвращения конфликтов, суть которого состоит в развитии способности к сопереживанию и сочувствию к другим людям, к пониманию из внутренних состояний, называется…

а) метод согласия;

б) метод сохранения репутации партнера;

в) метод эмпатии;

г) метод индукции.

14. Определите, какая функция конфликта является конструктивной на личностном уровне:

а) конфликт служит источником развития личности, межличностных отношений;

б) конфликт, как трудная ситуация, сопровождается стрессом;

в) конфликт формирует негативный образ другого – «образ врага»;

г) конфликт закрепляет в социальном опыте личности приверженность к насильственным способам решения проблем.

15. При каком условии деэскалация конфликта невозможна (укажите правильный ответ):

а) когда стороны намерены решительно защищать свои интересы и противостоять угрозе;

б) когда присутствует желание сохранить организацию, систему;

в) когда происходит девальвация целей, обусловленная ростом издержек, превосходящих предполагаемые затраты;

г) когда возникают новые связи между конфликтующими сторонами.

16. Разрешение или урегулирование конфликта связано, в первую очередь, с устранением:

а) объекта конфликта;

б) субъективных условий конфликта;

в) причинных факторов.

17. Выделите негативное последствие внутриличностных конфликтов для состояния личности:

а) снижение активности и эффективности деятельности личности;

б) внутриличностный конфликт способствует мобилизации ресурсов личности для преодоления препятствий ее развития;

в) конфликт помогает самопознанию личности и выработке ее адекватной самооценки;

г) внутриличностный конфликт закаляет волю и укрепляет психику человека.

18. Что на Ваш взгляд, не относится к социально-психологическим условиям профилактики конфликтов в организации?

а) поддержание взаимозависимости в решениях и действиях;

б) поддержание баланса взаимных услуг членов коллектива;

в) создание благоприятных условий для жизнедеятельности работников в организации;

г) сбалансированность самооценки и внешней оценки сотрудников.

19. Стратегия поведения в конфликтной ситуации, суть которой состоит в выходе из конфликта, прекращение конфликтных отношений без разрешения предмета конфликта, называется:

а) силовое подавление или конфронтация;

б) приспособление;

в) избегание;

г) компромисс.

20. Завершение конфликта в результате конфронтации и противоборства двух или нескольких сторон, осознающих противоположность своих интересов, это:

а) урегулирование конфликта;

б) разрешение конфликта;

в) профилактика конфликта.

21. Что на Ваш взгляд, не относится к социально-психологическим условиям профилактики конфликтов в организации?

а) справедливое и гласное распределение материальных благ в коллективе, организации;

б) поддержание взаимозависимости в решениях и действиях;

в) поддержание баланса взаимных услуг членов коллектива;

г) сбалансированность самооценки и внешней оценки сотрудников.

22. Конкретная материальная или духовная ценность, к обладанию или использованию которой стремятся стороны конфликта, называется:

а) объект конфликта;

б) предмет конфликта;

в) цель, к которой стремятся стороны конфликта.

Типовые ситуационные задачи:

Ситуационные задачи аналогичны представленным в пункте п. 4.2.

Шкала оценивания

Показатель оценивания	Критерий оценивания	Оценка

Применяет системный подход в процессе системного и структурного анализа конфликтов; способен применять знания основных технологий социальной работы и условий их применения в соответствии с действующими нормами международного, федерального, регионального законодательства РФ, национальных стандартов РФ в области социального обслуживания населения	применяет системный подход при анализе причин возникновения конфликтов в социальной сфере; определяет уровень социальной напряженности в социальной группе, общности, регионе, обществе в целом на основе знания структуры и функций конфликтов; на основе знания нормативно-правовых способов урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе; технологий предупреждения и разрешения конфликтов в социальной сфере объяснен выбор применения методов предупреждения и разрешения в конфликтных ситуациях	зачтено
	не способен применять системный подход при анализе причин возникновения конфликтов в социальной сфере; определять уровень социальной напряженности в социальной группе, общности, регионе, обществе в целом на основе знания структуры и функций конфликтов; не может объяснять выбор применения методов предупреждения и разрешения в конфликтных ситуациях	не зачтено

Шкала перевода из много балльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено» если обучающийся набрал менее 50 баллов,
- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 60 до 100 баллов;

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к дисциплине.

Зачет проводится в форме письменного контроля. Контрольная работа включает 20 письменных тестовых заданий с закрытыми вопросами, ситуационную задачу. Выполнение тестовых заданий оценивается из расчета за каждый правильный ответ – 1 балл, за выполненную ситуационную задачу – 10 баллов.

На выполнение контрольной работы обучающемуся отводится 40 минут. Проверка выполненных заданий осуществляется преподавателем после сдачи обучающимся контрольной работы. Максимальное количество баллов за выполненные задания – 30.

Максимальное количество баллов за тестовые задания – 20 баллов. Преподаватель может снижать балл, если обучающийся не отвечает на уточняющие вопросы, не может объяснить выбор варианта ответа тестового задания, т.е. показывает слабое знание или незнание конфликтологических теорий и понятий.

При решении ситуационной задачи преподавателем осуществляется собеседование, в ходе которого выявляется адекватность понимания обучающимися ситуации, самостоятельность мышления при принятии решения.

Критерии оценивания ситуационной задачи:

- 9-10 баллов (оценка «отлично») – обучающийся использует соответствующую терминологию, формулирует собственное отношение к анализируемой ситуации с использованием аргументов как теоретического характера, так и эмпирического, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя;
- 7-8 баллов (оценка «хорошо») – обучающийся использует соответствующую терминологию, формулирует собственное отношение к анализируемой ситуации с использованием аргументов как теоретического характера, так и эмпирического, но допускает небольшие неточности при объяснении, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя;
- 5-6 баллов (оценка «удовлетворительно») – обучающийся недостаточно использует соответствующую терминологию, формулирует собственное отношение к анализируемой ситуации с использованием аргументов, прежде всего, эмпирического характера, затрудняется отвечать на дополнительные или уточняющие вопросы преподавателя;
- меньше 5 баллов (оценка «неудовлетворительно») - обучающийся показывает недостаточное знание соответствующей терминологии, не умеет формулировать собственное отношение к анализируемой ситуации, не отвечает на дополнительные или уточняющие вопросы преподавателя.

По итогам проверки баллы суммируются.

Обязательным условием итоговой оценки сформированности этапа компетенции также является (помимо промежуточной аттестации) выполнение всех форм текущего контроля (в соответствии с Положением РАНХиГС о балльно-рейтинговой системе оценки знаний.).

Максимальное количество баллов, которые может набрать обучающийся в рамках изучения дисциплины равно 100 баллов, при этом 70 баллов приходится на текущую аттестацию и 30 баллов - на промежуточную аттестацию (зачет).

6.Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий лекционного типа

Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий лекционного типа

Занятия лекционного вида дают обучающимся систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Методические указания для обучающихся по освоению материала занятий семинарского типа

Семинарское занятие по теме «Специфика конфликтного взаимодействия в социальной работе» для обучающихся на заочной форме проводится в интерактивной форме с использованием групповой защиты презентаций с последующим обсуждением.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям практического типа

Семинар по теме 3 Структура и динамика конфликта (1 час.)

Вопросы для подготовки:

1. Структура конфликта.
2. Динамика конфликтов.
3. Функции конфликтов (конструктивные, деструктивные).
4. Взаимосвязь конфликтных ситуаций и стрессовых состояний.
5. Враждебность и напряженность в конфликтных отношениях.

Семинар по теме 4 Специфика конфликтного взаимодействия в социальной работе (1 час.)

Вопросы для подготовки:

1. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.
2. Конфликтогенная специфика особенностей характера «домашних» детей и подростков.
3. Конфликтогенная специфика характерологических особенностей подростков в условиях социальной изоляции.
4. Конфликтогенная специфика особенностей характера взрослых в условиях социальной изоляции.
5. Конфликтогенная специфика особенностей характера безработных.
6. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.

Семинар по теме 7 Влияние личностных факторов на протекание конфликта (0,5 час.)

Вопросы для подготовки:

1. Психологические типы личности и их проявление в конфликтном взаимодействии.
2. Психотипы деструктивно-разрушительного поведения в конфликтном взаимодействии.
3. Основные стили поведения личности в конфликтном взаимодействии.
4. Особенности восприятия при конфликте.

Семинар по теме 8 Внутриличностные и межличностные конфликты (0,5 час.)

Вопросы для подготовки:

1. Подходы к пониманию внутриличностных конфликтов.
2. Внутриличностный конфликт: понятие, характеристика, виды, последствия.
3. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов.
4. Межличностные конфликты: содержание, признаки, динамика развития.
5. Основные причины и формы проявления межличностных конфликтов.

Семинар по теме 9 Межгрупповые конфликты (0,5 час.)

Вопросы для подготовки:

1. Специфические особенности межгрупповых конфликтов.
2. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов (социальная фасилитация, деиндивидуализация, групповая поляризация, огруппление мышления, групповой фаворитизм, и т.д.).
3. Объект межгрупповых конфликтов.
4. Стадии межгрупповых конфликтов.

Семинар по теме 12 Регулирование и разрешение конфликтов в практике социальной работы (0,5 час.)

Вопросы для подготовки:

1. Формы и этапы разрешения конфликта.

2. Условия и факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.
3. Способы (тактики) разрешения конфликта.
4. Значение технологий эффективного общения в разрешении конфликтов.
5. Методы регулирования конфликта.
6. Участие третьей стороны в урегулировании конфликтов.
7. Разрешение конфликтов в социальной работе: актуальные проблемы, дискуссии и тенденции.
8. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками.
9. Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.
10. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.
11. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.
12. Социально-психологические способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.
13. Саморегуляция социального работника в процессе разрешения конфликта.

Методические указания по подготовке к опросу

Опрос - наиболее распространенный метод контроля знаний обучающихся. При устном опросе устанавливается непосредственный контакт между преподавателем и обучающимся, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных возможностей усвоения обучающимися учебного материала.

Основу устного контроля составляет монологическое высказывание обучающегося или вопросно-ответная форма – беседа, в которой преподаватель ставит вопросы и ожидает ответа обучающегося.

В рамках изучения дисциплины «Логика» используется *фронтальный опрос* - это такой этап занятия, на котором преподаватель опрашивает обучающихся всей группы. Такая регулярная форма контроля может проводиться несколько раз в течение занятия. Фронтальный опрос обычно сочетается с повторением пройденного, являясь средством закрепления знаний и умений.

Методические указания по подготовке к тестированию

Цель тестирования в ходе учебного процесса состоит не только в систематическом контроле усвоения понятийного аппарата конфликтологии, но и в развитии умения обучающихся выделять и анализировать существенные характеристики конфликтных взаимодействий.

При подготовке к тестированию необходимо внимательно изучить содержание тем дисциплины, которые выносятся на проверку.

Методические указания к выполнению ситуационных задач

Ситуационные задачи по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» заключаются в анализе структуры и динамики конфликта, правильном принятии решения в предлагаемой ситуации, правильном выборе действий, способов и методов разрешения ситуации. К выполнению задачи нужно приступать исключительно после того, как был изучен необходимый теоретический материал.

Методические указания по подготовке презентации

Структурными элементами презентации являются:

1) Первый слайд – *титульный слайд* должен включать:

- название темы доклада-сообщения;

- сведения об авторах.

2) Второй слайд – *содержание,* где представлены основные моменты раскрытия темы.

3) Следующие слайды (не менее 8, но не более 12) – *изложение материала, раскрывающего тему.* Изложение содержания материала может осуществляться в виде *текста, рисунков, таблиц* и т.п. Кроме перечисленных традиционных форм представления информации, в презентацию могут быть интегрированы также видеовставки, звуковые фрагменты.

4) Предпоследний слайд – *заключение* – в нем в краткой форме приводятся *выводы, ключевые положения* презентации.

5) Последний слайд – *информационные ресурсы* – представляют собой перечень источников информации, использованных для раскрытия темы, как на бумажных носителях, так и электронных.

Требования к оформлению презентаций:

- Вся презентация должна быть выдержана в едином стиле, на базе одного шаблона.
- Слайды, раскрывающие содержание темы, не должны быть перегружены текстовой информацией, тем более представлять собой блоки сплошного текста.
- Текст слайда не должен повторять текст, который докладчик произносит вслух.

Методические указания по конспектированию первоисточника

Конспект – это краткая запись основного содержания текста, причем запись смысла, а не текста. Важной составляющей семантического свертывания при конспектировании является перефразирование, но оно требует полного понимания речи. Перефразирование – это прием записи смысла, а не текста.

При конспектировании первоисточников по конфликтологии в качестве «опорных» пунктов конспекта обучающимся предлагаются вопросы для конспектирования, на которые необходимо ответить.

При конспектировании рекомендуется выделять ключевое(-ые) слово(-а) каждой отдельной мысли подчеркиванием или иным способом.

Конспект необходимо завершить обобщением (выводом), начиная словами: «итак», «таким образом» или «вывод».

5.9 Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Задания для контрольной работы на зачете составлены на основании следующих типовых вопросов:

1. Конфликтология как наука: объект, предмет и методы.
2. Социально-классовый подход к изучению конфликтов: марксизм и неомарксизм.
3. Особенности психоаналитического направления в развитии конфликтологии.
4. Теории социального конфликта Л. Козера и Р. Дарендорфа.
5. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
6. Объект, предмет, структура, функции дисциплины "Конфликтология в социальной работе"
7. Специфика конфликтологии в системе социальной работы советский, постсоветский период и в настоящее время: практический аспект
8. Структурные элементы конфликта (объект, предмет; стороны и участники конфликта).
9. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
10. Личностные факторы, влияющие на протекание конфликта.
11. Конфликтная ситуация и особенности ее восприятия.
12. Основные стили поведения личности в конфликтном взаимодействии.
13. Динамика конфликта: этапы и фазы.

14. Значение социальной напряженности в социальной работе
15. Конфликтогенная специфика особенностей характера «домашних» детей и подростков.
16. Конфликтогенная специфика характерологических особенностей подростков в условиях социальной изоляции.
17. Конфликтогенная специфика особенностей характера взрослых в условиях социальной изоляции.
18. Конфликтогенная специфика особенностей характера безработных.
19. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.
20. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
21. Понятие и особенности внутриличностных конфликтов.
22. Понятие и особенности межличностного конфликта.
23. Понятие и особенности межгрупповых конфликтов.
24. Экономические и политические конфликты.
25. Этнические (этносоциальные, этнополитические) конфликты.
26. Конфликт поколений.
27. Религиозные конфликты.
28. Понятие семейных конфликтов и их особенности.
29. Конфликты в организации: особенности и виды.
30. Профилактика как вид управленческой деятельности: понятие и направления.
31. Прогнозирование как форма предупреждения конфликтов.
32. Методы предупреждения конфликтов.
33. Направления и технологии повышения конфликтоустойчивости личности.
34. Формы и этапы разрешения конфликта.
35. Условия и факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.
36. Способы (тактики) разрешения конфликта.
37. Значение технологий эффективного общения в разрешении конфликтов.
38. Методы регулирования конфликта.
39. Разрешение конфликтов в социальной работе: актуальные проблемы, дискуссии и тенденции.
40. Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.
41. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.
42. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.
43. Социально-психологические способы урегулирования и разрешения конфликтов в социальной работе.
44. Саморегуляция социального работника в процессе разрешения конфликта.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7.1 Основная литература

1.Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489205 .

2.Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 190 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494752 (дата обращения: 10.03.2022).

3.Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 543 c. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/7023.html

4.Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2023. — 282 c. — 978-5-394-02053-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24791.html

5.Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2023. — 183 c. — 978-5-238-02360-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15452.html

7.2 Дополнительная литература

Манухина С.Ю. Психология конфликта [Электронный ресурс] : хрестоматия. Учебно-методический комплекс / С.Ю. Манухина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2023. — 160 c. — 978-5-374-00088-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/14647.html

Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О.И. Андреева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2023. — 277 c. — 978-5-98238-028-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22987.html

7.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2009.

7.4 Интернет-ресурсы

1. Электронный каталог Научной библиотеки ДВИУ – филиала РАНХиГС. – . Режим доступа: http: // biblio.dvags.ru

2. Электронная библиотека РАНХиГС. – . Режим доступа: www.lib.ane.ru/online

3. Научная электронная библиотека eLIBRARY. – . Режим доступа : http://elibrary.ru/

4. Электронная библиотечная система «IPRbooks». – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22903.

5. Электронная библиотечная система «e.lanbook» – Режим доступа: http://e.lanbook.com

7.5 Иные источники

1. Мокшанцев, Р. И. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / Р. И. Мокшанцев. – Ростов н/Дону : Феникс, 2008. – 314 с.

8 Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения

503 учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для научно-исследовательской работы; укомплектована специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.	письменные столы, стулья, рабочее место п преподавателя, 2 доски с маркером, проектор, персональный компьютер, экран, доступ к сети «Интернет», локальная аудиторная сеть, учебно-наглядные пособия	Microsoft Office 2013 Standart (договор № 64770024 от 12.02.15 с ООО «Пионер») Windows 8.1 (договор № 59/21 от 25.10.21 с ООО «+Альянс»)
504 учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации; укомплектована специализированной мебелью и техническими средствами обучения.	письменные столы, стулья, рабочее место преподавателя, доска с маркером, телевизор, комплект переносного оборудования (ноутбук, проектор, экран), доступ к сети «Интернет», локальная аудиторная сеть, учебно-наглядные пособия	Microsoft Office 2013 Standart (договор № 64770024 от 12.02.15 с ООО «Пионер») Windows 8.1 (договор № 59/21 от 25.10.21 с ООО «+Альянс»)
505 учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации, помещение для научно-исследовательской работы; укомплектована специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.	письменные столы, стулья, рабочее место преподавателя, доска с мелом, телевизор, комплект переносного оборудования (ноутбук, проектор, экран), доступ к сети «Интернет», локальная аудиторная сеть, учебно-наглядные пособия	Microsoft Office 2013 Standart (договор № 64770024 от 12.02.15 с ООО «Пионер») Windows 8.1 (договор № 59/21 от 25.10.21 с ООО «+Альянс»)
506 учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации и государственной итоговой аттестации; укомплектована	письменные столы, стулья, рабочее место преподавателя, доска с маркером, телевизор, комплект переносного оборудования (ноутбук, проектор, экран), доступ к сети «Интернет», локальная аудиторная сеть, учебно-наглядные пособия	Microsoft Office 2013 Standart (договор № 64770024 от 12.02.15 с ООО «Пионер») Windows 8.1 (договор № 59/21 от 25.10.21 с ООО «+Альянс»)

специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.		

Информационные технологии реализуются через электронно-информационную образовательную среду Академии.