

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 07.07.2022 11:46:37
 Уникальный программный ключ:
 9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16




МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУ-ГПУ»)
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА



Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В	Конфликтология в социальной работе

Код направления подготовки	39.03.02
Направление подготовки	Социальная работа
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Социальная защита и обслуживание семей и детей
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	очная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Заведующий кафедрой	доктор педагогических наук, профессор		Соколова Надежда Анатольевна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	10	26.06.2019	
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	1	09.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	6
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	14
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	20
7. Перечень образовательных технологий	22
8. Описание материально-технической базы	23

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к модулю части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является дисциплиной по выбору.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

1.3 Изучение дисциплины «Конфликтология в социальной работе» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Введение в профессию "Социальная работа"», «Возрастная психология», «Основы профессионального общения в социальной работе», «Психология», «Психология и педагогика детско-родительских отношений», «Психология трудных жизненных ситуаций», «Семьеведение», «Социальная психология», «Социальная педагогика», «Теория социальной работы», «Технологии социальной работы».

1.4 Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Медиативные технологии в социальной работе с семьей и детьми», «Методика социального воспитания», «Основы психологического консультирования», «Основы управления в социальной работе», «Профилактика и преодоление профессиональной деформации специалистов по социальной работе», «Психология социальной работы», «Социальная защита и социальное обслуживание семей и детей», «Социальная инклюзия», «Социальная поддержка детей, перенесших ситуацию насилия», «Социальная работа с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей», «Социальная работа с замещающими семьями», «Социальная работа с лицами девиантного поведения», «Социальная работа с семьями, воспитывающими детей-инвалидов и детей с ОВЗ», «Социальная реабилитация».

1.5 Цель изучения дисциплины:

освоить теоретические и практические основы конфликтологической деятельности в сфере социальной работы

1.6 Задачи дисциплины:

- 1) знать теоретические основы работы с конфликтами в социальной работе
- 2) уметь диагностировать и разрешать конфликты в социальной работе
- 3) владеть технологиями работы с конфликтами в социальной работе

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

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ПК-2 способен к планированию деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а так же профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании
	ПК.2.1 Знает нормативные и теоретические основания, виды, формы и способы планирования деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи граждан, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих их нуждаемость в социальном обслуживании
	ПК.2.2 Умеет составлять план деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, определять объем виды и формы социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации либо предупреждения ее возникновения; составлять план профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании; выбирать технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также в процессе профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании
	ПК.2.3 Владеет навыками планирования деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании
2	ПК-3 способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании
	ПК.3.1 Знает законодательные, теоретические, технологические и этические основы организации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

	ПК.3.2 Умеет организовывать процесс социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности, с ориентацией на раскрытие внутренних ресурсов получателей социальных услуг и их окружения, на основе соблюдения профессионального долга, эффективного взаимодействия с другими специалистами, организациями, сообществами
	ПК.3.3 Владеет навыками эффективной реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании
3	УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
	УК.3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, стратегии сотрудничества и лидерства, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
	УК.3.2 Умеет осуществлять различные виды социального взаимодействия, определять свою роль в нем и строить конструктивное взаимодействие с участниками команды, нести ответственность за личные действия и результат
	УК.3.3 Владеет способностью к работе в команде и готовностью к лидерству

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
1	ПК.2.1 Знает нормативные и теоретические основания, виды, формы и способы планирования деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи граждан, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих их нуждаемость в социальном обслуживании	3.1 знает теоретические и нормативные основания планирования работы с конфликтами в социальной сфере
2	ПК.2.2 Умеет составлять план деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, определять объем виды и формы социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации либо предупреждения ее возникновения; составлять план профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании; выбирать технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также в процессе профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	У.1 умеет планировать работу с конфликтами в учреждении социальной защиты
3	ПК.2.3 Владеет навыками планирования деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	В.1 владеет навыками планирования работы с конфликтами в социальной сфере

1	ПК.3.1 Знает законодательные, теоретические, технологические и этические основы организации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	3.2 знает теоретические, технологические основы организации работы с конфликтами в сфере социального обеспечения
2	ПК.3.2 Умеет организовывать процесс социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности, с ориентацией на раскрытие внутренних ресурсов получателей социальных услуг и их окружения, на основе соблюдения профессионального долга, эффективного взаимодействия с другими специалистами, организациями, сообществами	У.2 Умеет организовывать работу с конфликтами в социальной сфере
3	ПК.3.3 Владеет навыками эффективной реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	В.2 владеет навыками реализации работы с конфликтами в социальной сфере
1	УК.3.1 Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, стратегии сотрудничества и лидерства, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	3.3 знает основные приемы бесконфликтного социального взаимодействия с клиентами и сотрудниками
2	УК.3.2 Умеет осуществлять различные виды социального взаимодействия, определять свою роль в нем и строить конструктивное взаимодействие с участниками команды, нести ответственность за личные действия и результат	У.3 умеет осуществлять социальное взаимодействие на бесконфликтной основе
3	УК.3.3 Владеет способностью к работе в команде и готовностью к лидерству	В.3 УК.3.3 Владеет способностью к работе в команде и готовностью к лидерству

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	18	30	60	108
Первый период контроля				
<i>Теоретические основы конфликтологии</i>	8	12	20	40
Конфликтология как область научного знания	2	4	6	12
Конфликт как социально-психологическое явление	4	4	6	14
Типология конфликтов	2	4	8	14
<i>Управление конфликтами</i>	6	12	26	44
Диагностика конфликтов		2	8	10
Профилактика и разрешение кон-фликтов	2	2	6	10
Переговоры как способ разрешения конфликтов	2	4	6	12
Медиация как способ разрешения конфликтов	2	4	6	12
<i>конфликты в социальной сфере</i>	4	6	14	24
межличностные конфликты клиентов социальной сферы и их специфика	2	4	8	14
конфликты в социальной организации	2	2	6	10
Итого по видам учебной работы	18	30	60	108
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Зачет				
Итого за Первый период контроля				108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы конфликтологии	8
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2: 3.1 (ПК.2.1) ПК-3: 3.2 (ПК.3.1) УК-3: 3.3 (УК.3.1)	
1.1. Конфликтология как область научного знания Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX и в XX веке. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и как практики 1950-1980-е годы. Особенности развития конфликтологии в России. Предмет конфликтологии. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	2
1.2. Конфликт как социально-психологическое явление Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Объективные субъективные факторы возникновения конфликтов. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов и причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта. Этапы и фазы развития конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов. Теории механизмов возникновения конфликтов Формулы конфликта Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	4
1.3. Типология конфликтов Внутриличностные конфликты Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание. Групповые конфликты. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Конфликт типа «личность—группа» и его особенности. Причины конфликта «личность—группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Конфликты в обществе Социальные конфликты как конфликты в сфере всех общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, нравственных и этических). Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Основные пути разрешения социальных конфликтов. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	2
2. Управление конфликтами	6
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2: У.1 (ПК.2.2) ПК-3: У.2 (ПК.3.2) УК-3: У.3 (УК.3.2)	

2.1. Профилактика и разрешение конфликтов Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Техники регуляции эмоционального напряжения в конфликте. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Модели управления развитием конфликтов в процессе социальной работы. Методика разрешения конфликта в процессе социальной работы. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	2
2.2. Переговоры как способ разрешения конфликтов Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе. Технологии общения в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Признаки манипулятивного поведения. Техники противостояния манипуляциям: психологическое самбо, информационный диалог, конструктивная критика, цивилизованная конфронтация. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Учебно-методическая литература: 1, 2, 4, 5	2
2.3. Медиация как способ разрешения конфликтов Понятие медиации как переговоров с помощью посредника. виды медиации. Принципы медиации. Функции медиации. Этапы медиативного процесса. Роль медиатора в процессе медиации. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4	2
3. конфликты в социальной сфере	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2: В.1 (ПК.2.3) ПК-3: В.2 (ПК.3.3) УК-3: В.3 (УК.3.3)	
3.1. межличностные конфликты клиентов социальной сферы и их специфика Конфликты в работе специалиста социальной работы с пожилыми людьми. Конфликты в работе специалиста социальной работы с семьей. Конфликты в работе специалиста социальной работы с лицами в ОВЗ. Конфликты в работе специалиста социальной работы с детьми. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе социальной защиты. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе образования. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе здравоохранения. Конфликты в работе специалиста социальной работы в пенитенциарной системе. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	2
3.2. конфликты в социальной организации Межличностные конфликты в социальной организации. Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации. Организационно-технические, социально-экономические и административно-управленческие предпосылки конфликтов в организации. Социально-психологические и социально-культурные источники конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации. Типы конфликтов в сфере управления. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы конфликтологии	12
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2: 3.1 (ПК.2.1) ПК-3: 3.2 (ПК.3.1) УК-3: 3.3 (УК.3.1)	

1.1. Конфликтология как область научного знания Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция кон-фликтологических взглядов в истории философско-социологической мыс-ли. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX и в XX веке. Возникновение и развитие кон-фликтологии как тео-рии и как практики 1950-1980-е годы. Особенности развития конфликтологии в Рос-сии. Предмет конф-лиktологии. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологиче-ские основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современ-ные проблемы развития конфликтологии Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	4
1.2. Конфликт как социально-психологическое явление Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе. Необходимые и доста-точные условия возникновения конфликта. Объективные субъективные факторы возникновения кон-флиktов. Субъекты конфликта и их ха-рактеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе кон-фликта. Классификация конфликтов и причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конф-ликта. Этапы и фазы развития конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов. Теории механизмов возникно-вения конфликтов Формулы конфликта Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	4
1.3. Типология конфликтов Внутриличностные конфликты Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Способы разрешения внутри-личностных конфликтов и их содержание. Групповые конфликты. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация груп-повых конфликтов. Конфликт типа «личность—группа» и его особенности. Причины конфликта «личность—группа» и их про-явления в различных ви-дах профессиональной деятельности. Пути разрешения конфликтов меж-ду личностью и группой. Меж-групповые конфликты, их причины и функ-ции. Классификация межгрупповых конфликтов. Конфликты в обществе Социальные конфликты как конфликты в сфере всех общественных от-ношений (экономических, по-литических, социальных, идеологических, пра-вовых, нравственных и этических). Классификация соци-альных конфлик-тов и их характеристика. Основные пути разрешения соци-альных конфликтов. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	4
2. Управление конфликтами	12
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2: У.1 (ПК.2.2) ПК-3: У.2 (ПК.3.2) УК-3: У.3 (УК.3.2)	
2.1. Диагностика конфликтов Диагностика личности на уровень конфликтности. Диагностика коммуникативных способностей личности. Диагностика уровня агрессивности личности. Диагностика конфликтогенной среды организации. Диагностика конфликтогенных факторов внешней среды. Учебно-методическая литература: 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2	2

<p>2.2. Профилактика и разрешение кон-фликтов</p> <p>Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и де-структивными конфликтами. Ос-новное содержание управления конфлик-том: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регу-лирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Техники регуляции эмоционального напряжения в конфликте.</p> <p>Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Модели управления развитием конфликтов в процессе социальной работы. Методика разрешения конфликта в процессе социальной работы.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	2
<p>2.3. Переговоры как способ разрешения конфликтов</p> <p>Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели по-ведения партнеров в переоговорном процессе . Технологии общения в переговорном процессе.. Манипулятивные технологии в пере-говорном процессе. Признаки манипулятивного поведения. Техники противостояния манипуляциям: психологическое самбо, информационный диалог, конструктивная критика, цивилизованная конфронта-ция. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	4
<p>2.4. Медиация как способ разрешения конфликтов</p> <p>Понятие медиации как переговоров с помощью посредника. виды медиации. Принципы медиации. Функции медиации. Этапы медиативного процесса. Роль медиатора в процессе медиации.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 4</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	4
3. конфликты в социальной сфере	6
<p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ПК-2: В.1 (ПК.2.3)</p> <p>ПК-3: В.2 (ПК.3.3)</p> <p>УК-3: В.3 (УК.3.3)</p>	
<p>3.1. межличностные конфликты клиентов социальной сферы и их специфика</p> <p>Конфликты в работе специалиста социальной работы с пожилыми людьми. Конфликты в работе специалиста социальной работы с семьей. Конфликты в работе специалиста социальной работы с лицами в ОВЗ. Конфликты в работе специалиста социальной работы с детьми. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе социальной защиты. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе образования. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе здравоохранения. Конфликты в работе специалиста социальной работы в пенитенциарной системе.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3</p>	4
<p>3.2. конфликты в социальной организации</p> <p>Межличностные конфликты в организации.</p> <p>Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации. Органи-зационно-технические, социально-экономические и административно-уп-равленческие предпосылки конфликтов в организации. Социально-психо-логические и социально-культурные источни-ки конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации. Типы конфликтов в сфере управления.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5</p>	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы конфликтологии	20
<p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ПК-2: 3.1 (ПК.2.1)</p> <p>ПК-3: 3.2 (ПК.3.1)</p> <p>УК-3: 3.3 (УК.3.1)</p>	

<p>1.1. Конфликтология как область научного знания Задание для самостоятельного выполнения студентом: Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX и в XX веке. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и как практики 1950-1980-е годы. Особенности развития конфликтологии в России. Предмет конфликтологии. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук. Современные проблемы развития конфликтологии Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1</p>	6
<p>1.2. Конфликт как социально-психологическое явление Задание для самостоятельного выполнения студентом: Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Объективные субъективные факторы возникновения конфликтов. Субъекты конфликта и их характеристика. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта. Классификация конфликтов и причины конфликтов. Функции конфликта. Динамика конфликта. Этапы и фазы развития конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов. Теории механизмов возникновения конфликтов. Формулы конфликта Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5</p>	6
<p>1.3. Типология конфликтов Задание для самостоятельного выполнения студентом: Внутриличностные конфликты Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Причины и последствия внутриличностных конфликтов. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание. Групповые конфликты. Понятие групповых конфликтов и их структура. Классификация групповых конфликтов. Конфликт типа «личность—группа» и его особенности. Причины конфликта «личность—группа» и их проявления в различных видах профессиональной деятельности. Пути разрешения конфликтов между личностью и группой. Межгрупповые конфликты, их причины и функции. Классификация межгрупповых конфликтов. Конфликты в обществе Социальные конфликты как конфликты в сфере всех общественных отношений (экономических, политических, социальных, идеологических, правовых, нравственных и этических). Классификация социальных конфликтов и их характеристика. Основные пути разрешения социальных конфликтов. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5</p>	8
<p>2. Управление конфликтами</p>	26
<p>Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-2: У.1 (ПК.2.2) ПК-3: У.2 (ПК.3.2) УК-3: У.3 (УК.3.2)</p>	
<p>2.1. Диагностика конфликтов Задание для самостоятельного выполнения студентом: Диагностика личности на уровень конфликтности. Диагностика коммуникативных способностей личности. Диагностика уровня агрессивности личности. Диагностика конфликтогенной среды организации. Диагностика конфликтогенных факторов внешней среды. Учебно-методическая литература: 1, 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	8

<p>2.2. Профилактика и разрешение кон-фликтов</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и де-структивными конфликтами. Ос-новное содержание управления конфлик-том: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регу-лирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии. Техники регуляции эмоционального напряжения в конфликте.</p> <p>Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Модели управления развитием конфликтов в процессе социальной работы. Методика разрешения конфликта в процессе социальной работы.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2</p>	6
<p>2.3. Переговоры как способ разрешения конфликтов</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели по-ведения партнеров в переого-ворном процессе . Технологии общения в переговор-ном процессе.. Манипулятивные технологии в пере-говорном процессе. Признаки манипулятивного поведения. Техники противостояния манипуляциям: психологическое самбо, информационный диалог, конструктивная критика, цивилизованная конфронта-ция. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	6
<p>2.4. Медиация как способ разрешения конфликтов</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Понятие медиации как переговоров с помощью посредника. виды медиации. Принципы медиации. Функции медиации. Этапы медиативного процесса. Роль медиатора в процессе медиации.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	6
<p>3. конфликты в социальной сфере</p>	14
<p>Формируемые компетенции, образовательные результаты:</p> <p>ПК-2: В.1 (ПК.2.3)</p> <p>ПК-3: В.2 (ПК.3.3)</p> <p>УК-3: В.3 (УК.3.3)</p>	
<p>3.1. межличностные конфликты клиентов социальной сферы и их специфика</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Конфликты в работе специалиста социальной работы с пожилыми людьми. Конфликты в работе специалиста социальной работы с семьей. Конфликты в работе специалиста социальной работы с лицами в ОВЗ. Конфликты в работе специалиста социальной работы с детьми. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе социальной защиты. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе образования. Конфликты в работе специалиста социальной работы в системе здравоохранения. Конфликты в работе специалиста социальной работы в пенитенциарной системе.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3</p>	8
<p>3.2. конфликты в социальной организации</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Межличностные конфликты в организации.</p> <p>Понятие организации как основной ячейки в структуре современного общества. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации. Органи-зационно-технические, социально-экономические и административно-уп-равленческие предпосылки конфликтов в организации. Социально-психо-логические и социально-культурные источни-ки конфликтов в организации. Основные способы управления конфликтами в организации. Типы конфликтов в сфере управления.</p> <p>Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5</p>	6

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Сорокина Е.Г., Вдовина М.В.- М.: Дашков и К, 20168. -. 282 с.	http://www.iprbookshop.ru/85221
2	Белинская А. Б. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие для ву-зов/А.Б.Белинская.-М.: Дашков и К: Академцентр,2010. – 342 с.	http://www.iprbookshop.ru
3	Иванова О.А., Суртаева Н.Н. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум. - М.: Юрайт, 2015. - 282	
Дополнительная литература		
4	Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - СПб.: Питер, 2014. - 509 с.	
5	Конфликтология: учеб.для вузов / ред.В.П.Ратников . - М. : ЮНИТИ, 2011. - 543 с.	

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование базы данных	Ссылка на ресурс
1	Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://window.edu.ru
2	База профессиональных данных «Мир психологии»	http://psychology.net.ru/

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС						
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль					Промежуточная аттестация
	Мультимедийная презентация	Ситуационные задачи	Тест	Задача	Деловая/ролевая игра	Зачет/Экзамен
ПК-2						
3.1 (ПК.2.1)			+			+
У.1 (ПК.2.2)		+				+
В.1 (ПК.2.3)		+				+
ПК-3						
3.2 (ПК.3.1)	+					+
У.2 (ПК.3.2)					+	+
В.2 (ПК.3.3)					+	+
УК-3						
3.3 (УК.3.1)	+					+
У.3 (УК.3.2)				+		+
В.3 (УК.3.3)					+	+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Теоретические основы конфликтологии":

1. Мультимедийная презентация

Тематика презентаций

1. Внутриличностный конфликт.
2. Межличностный конфликт.
3. Конфликт человек - группа
4. Конфликт подчиненный - руководитель
5. Конфликт в семье (супружеский)
6. Конфликт в семье (дети-родители)
7. Социальный конфликт
8. Экономический конфликт.
9. Межкультурный конфликт.
10. Этнический конфликт.
11. Религиозный конфликт.
12. Юридический конфликт

Количество баллов: 5

2. Тест

1. Дайте определение конфликта.
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Чем характеризуется противостояние субъектов социального взаимодействия?
4. Изобразите графически структуру конфликта.
5. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
6. Приведите классификацию конфликтов.
7. Дайте определение причин конфликта.
8. Приведите классификацию причин конфликта.
9. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
10. Перечислите типы конфликтных ситуаций.
11. Опишите понятийную схему динамики конфликта, его основные стадии.
12. Покажите сходство и различие понятий «объект конфликтологии» и «предмет конфликтологии».
13. Каковы главные личностные факторы возникновения конфликтов?
14. Каковы основные психологические доминанты поведения личности? Что такое ценностные ориентации, цели, мотивы, интересы, потребности личности? В чем состоит их внутренняя взаимосвязь?
15. Каким образом расхождение основных психологических доминант поведения личности может повлиять на возникновение конфликта?
16. Как влияет расхождение этических ценностей на возникновение конфликта?
17. Охарактеризуйте типы людей, трудных в общении.
18. Что означает понятие «акцентуированная личность»? Назовите основные характеристики акцентуированных личностей.
19. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии. Оцените достоинства и недостатки различных вариантов поведения в конфликте.
20. Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Киллмену.
21. Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:
 - стратегию борьбы;
 - стратегию ухода;
 - стратегию компромисса;
 - стратегию уступки;
 - стратегию сотрудничества.

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Управление конфликтами":

1. Деловая/ролевая игра

Провести деловую игру по планированию и организации переговоров конфликтующих сторон.

Разработать переговорную таблицу.

Достигнуть договоренностей, устраивающих обе стороны

Позиция педагога Марии Николаевны

Я веду математику в 11 классе. Придя на очередной урок, я увидел безобразную сцену. Весь кабинет был засыпан цветной бумагой, непонятными надписями и масками чертей. Дети вели себя неадекватно: хохотали, прыгали. Особенно плохо вел себя Миша Панкратов. Я сказала, чтобы они немедленно привели класс в порядок, успокоились и начали урок, на что Панкратов мне сказал, что я ничего не понимаю, ведь сегодня праздник Хелуин и нужно веселиться. Я ему ответила, что он повеселится, когда я вызову в школу его родителей. Тут он начал меня оскорблять, на что я выставила его из кабинета и поставила «2» за урок. Я считаю, что я поступила абсолютно правомерно, ведь он сорвал урок и на уроке по существу отсутствовал. Я требую, чтобы он извинился передо мной публично и привел в порядок класс.

Позиция ученика Миши Панкратова и его родителей

В этот день был праздник Хелуин. Ребята готовились к нему: делали костюмы и маски. Урок математики был последним, и мы кое-что решили отрепетировать. Тут приходит Мария Николаевна и начинает с ходу кричать, что мы бездельники, двоечники, и мы не сдадим ЕГЭ. Я вежливо ей сказал, что сегодня праздник, и мы к нему готовимся. Она снова начала кричать, что если я думаю, что меня прикроют мои богатые родители, то я сильно ошибаюсь, и, вообще, по моему папе тюрьма плачет. Я не сдержался и обругал ее. Она выгнала меня из класса и поставила «2». Дома я все рассказал родителям. Родители обратились к директору с жалобой и приняли решение подать в суд на педагога за оскорбление чести и достоинства сына.

Количество баллов: 5

2. Задача

Пример типовой задачи

Задача на умение выявлять мотивы, интересы конфликтующих сторон и планирование повестки переговоров

Дело было в дачном поселке. Подросток поругался с отцом, который назвал его безответственным. Дело было вечером. Мальчик долго бродил по улицам, замерз, увидел открытый сарай, зашел, решил согреться, но там было тоже холодно. В кармане были спички, решил зажечь костер, чтобы согреться. В какой-то момент вспыхнул пожар, сарай загорелся. Подросток прибежал домой и сделал вид, что не имеет к этому делу никакого отношения.

Сарай стоял на участке молодой женщины, жившей на даче с двумя детьми (6 и 3 лет), муж работал в городе и приезжал только по выходным на электричке. Был вечер, укладывая детей, она уснула сама. Проснулась от пожара, в панике выскочила с детьми на улицу. Дети сильно испугались. К счастью, сгорел только сарай. Соседи видели, как из сарая выбегал подросток и сказали об этом женщине.

У женщины после пожара возникли проблемы со здоровьем детей: у младшего появился энурез, девочка стала часто нервничать, пугаться. Нужно было показывать и того и другого врачу, но возникли проблемы с транспортом, т.к. автомобиля нет, а муж очень занят на работе в городе.

Она не спешит обратиться в милицию, т.к. не уверена виноват ли именно этот подросток и был ли он один (боится за безопасность семьи).

Подросток сидит дома и боится каждого стука, думая, что пришла милиция. Устав бояться, решает пойти к женщине, чтобы решить проблему.

Задание: составить повестку переговоров, для чего необходимо выявить интересы и предложения партнеров

Интересы Предложения партнеру
подросток

женщина

Количество баллов: 5

3. Ситуационные задачи

типовые образцы задач

Ситуация 1

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

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Каковы ваши действия? У Какие мотивы вашего подчиненного?

Ситуация 2

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

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

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию? Каковы причины ее поведения с вашей точки зрения?

Ситуация 4

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые неформально общаются, часто собираются вместе, смеются. При этом, видя вас, прекращают разговоры, замыкаются. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер и подозреваете, что он настроен против вас. Работают они хорошо, но как-то слишком весело. Вам нужно, чтобы они выполняли свои обязанности в полном объеме, а не устраивали «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Вам кажется, что назревает конфликт между вами и этой группой. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 5

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

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "конфликты в социальной сфере":

1. Деловая/ролевая игра

Задание: организовать и провести медиативную процедуру

Позиция бывшей жены

Мы развелись полгода назад, потому что мужа практически никогда не было дома, он не помогал мне в воспитании сына и ведении домашнего хозяйства, я уверена, что он изменял мне, т.к. ему постоянно звонили и писали какие-то девицы. Я проверяла, где он и с кем, и все время вокруг него крутились какие-то дамы. Тем более, средства для гулянок у него всегда были: он хозяин крупной фирмы и хорошо зарабатывает. Я считаю, что такое поведение разлагающе действует на сына, которому недавно исполнилось 12 лет, поэтому считаю, что его нужно изолировать от общения с отцом и запрещаю сыну встречаться с ним.

Позиция бывшего мужа

Мы развелись полгода назад, по причине сумасшедшей ревности жены. Она достала со своими постоянными проверками, подставами. Я хозяин крупной фирмы, все время работаю, чтобы обеспечить семью. Среди моих клиентов и партнеров по бизнесу много женщин и жена вообразила, что это мои любовницы, хотя мне не до любовниц – полно работы. Приходишь уставший домой, хочется покоя и тишины, а тебя начинают доставать по поводу каких-то баб. В общем все надоело, решил развестись, а она в отместку запретила мне видится с сыном. Я сына очень люблю и считаю, что мальчику совершенно необходимо мужское воспитание, тем более в подростковом возрасте.

Количество баллов: 5

2. Ситуационные задачи

Возможные типовые задачи

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

- А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.
- В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.
- Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуация 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

- А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.
- В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Ситуация 3

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

- А. Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации — это их личное дело.
- Б. Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.
- В. Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.
- Г. Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Ситуация 4

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Претенденты отличаются следующими качествами.

- А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.
- Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.
- В. Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.
- Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Количество баллов: 4

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения и развития конфликтологии
2. Предмет конфликтологии. Задачи и методы конфликтологии.
3. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Конфликтология в системе наук.
4. Понятия, структура и типология конфликтов в социальной работе
5. Причины конфликтов.
6. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон и их роль в анализе конфликта.

7. Классификация конфликтов.
8. Этапы и фазы развития конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликтов.
9. Внутриличные конфликты
10. Групповые конфликты
11. Конфликты в обществе
12. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение
13. Динамика конфликта и содержание управления им.
14. Техники регуляции эмоционального напряжения в конфликте.
15. Методика разрешения конфликта в процессе социальной работы.
16. Переговоры как способ разрешения конфликта
17. Медиация как способ разрешения конфликтов
18. Специфика конфликтов клиентов социальной работы
19. Специфика конфликтов в разных сферах социальной работы
20. Конфликты в социальных организациях

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Тест

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий), позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. Преподаватель доводит до сведения студентов информацию о проведении теста, его форме, а также о разделе (теме) дисциплины, выносимой на тестирование.

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине. Проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- выяснить все условия тестирования заранее. Необходимо знать, сколько тестов вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.
- работая с тестами, внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов; выбрать правильные (их может быть несколько); на отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам. В случае компьютерного тестирования указать ответ в соответствующем поле (полях);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания. Это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант.
- решить в первую очередь задания, не вызывающие трудностей, к трудному вопросу вернуться в конце.
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

5. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео - аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

6. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

7. Деловая/ролевая игра

Деловая/ролевая игра - оценочное средство для проверки продуктивных умений в условиях игрового моделирования реальной проблемной ситуации.

Регламент игры:

1. Ознакомление участников с целью, задачами и правилами деловой игры.
2. Формирование игровых команд.
3. Разработка деловой игры.
4. Сценарий деловой игры.
5. Реализация деловой игры.
6. Подведение итогов деловой игры.
7. Групповое обсуждение хода деловой игры.
8. Заключительное слово руководителя деловой игры.

Основными моментами для подготовки деловой игры являются:

- определение цели деловой игры;
- описание игровой ситуации;
- формулирование правил проведения деловой игры;
- подготовка реквизита;
- определение системы оценивания результатов игры (оценочный лист).

8. Задача

Задачи позволяют оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей.

Алгоритм решения задач:

1. Внимательно прочитайте условие задания и уясните основной вопрос, представьте процессы и явления, описанные в условии.
2. Повторно прочтите условие для того, чтобы чётко представить основной вопрос, проблему, цель решения, заданные величины, опираясь на которые можно вести поиск решения.
3. Произведите краткую запись условия задания.
4. Если необходимо, составьте таблицу, схему, рисунок или чертёж.
5. Установите связь между искомыми величинами и данными; определите метод решения задания, составьте план решения.
6. Выполните план решения, обосновывая каждое действие.
7. Проверьте правильность решения задания.
8. Произведите оценку реальности полученного решения.
9. Запишите ответ.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Развивающее обучение
2. Проблемное обучение
3. Кейс-технологии
4. Игровые технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC