

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования  
Должность: Ректор «Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»  
Дата подписания: 27.10.2022 14:49:25  
Уникальный программный ключ:  
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Конфликтология в социальной работе

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки/Специальность 37.03.02 Конфликтология

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Конфликтология и медиация

2022 г.

## **1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)**

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

## **2. Объем дисциплины в зачетных единицах**

Объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц.

## **3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

### **Тема 1. Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе**

Конфликтология как отрасль психологической науки. Понятие и структура конфликта. Анализ конфликтов. Типология конфликтов. Внутриличностные и межличностные конфликты. Современные подходы к изучению и описанию конфликтов. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия. Источники и функции конфликтов в социальной сфере. Исследование конфликтов в различных областях научного знания. Методологические проблемы конфликтов.

### **Тема 2. Сферы конфликтного взаимодействия**

Типология сфер конфликтного взаимодействия. Конфликт: индивид и общество. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Политические конфликты. Межэтнические конфликты. Организационные и трудовые конфликты. Семейные конфликты. Мотивационные конфликты.

### **Тема 3. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе**

Стили поведения в конфликте. Компромиссы и консенсусы в конфликте. Конфликт и депрессия. Конфликт и стресс. Конфликт и суицид. Конфликты в переговорах. Технология ведения и стили общения в переговорном процессе. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом. Психологические механизмы переговоров. Регуляция психологической атмосферы на переговорах.

### **Тема 4. Этапы развития конфликта**

Причина, структура и динамика развития конфликта. Этапы развития конфликта. Деструктивный путь развития конфликтов. Конструктивный путь развития конфликтов.

### **Тема 5. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе**

Использование координирующих механизмов в управлении развитием конфликтов в социальной работе. Установление единых целей и формирование общих ценностей как способы управления развитием конфликтов в социальной работе. Уступчивость, сотрудничество, убеждения, использование власти, методов стимулирования как способов управления развитием конфликтов в социальной работе. Межличностные методы управления конфликтами. Управление развитием конфликтов в социальной работе через преодоление и регулирование барьеров противоборствующих желаний. Барьеры коммуникативного взаимодействия. Барьер характера и темперамента. Барьер отрицательных эмоций. Барьер техники и навыков общения. Барьер социального взаимодействия. Барьер социального восприятия.

**Тема 6.** Методика исследования и разрешения конфликтов в процессе социальной работы  
Исследование и диагностика конфликтов. Принципы исследования конфликтов. Понятийная схема описания конфликта. Экспериментальное изучение конфликтных установок. Стратегия и методы разрешения конфликтов. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций. Этика посредничества. Общение как коммуникативный процесс. Управление коммуникацией в конфликте. Социальная работа с клиентом и конфликтные ситуации. Методика разрешения конфликтов в социальной работе с клиентом. Работа с «трудными» людьми.

**Тема 7.** Основы профессиональной конфликтологии.

Функциональное значение деловых конфликтов. Причины и типы деловых конфликтов. Коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях. Модель делового конфликта. Последствия деловых конфликтов. Улаживание конфликта с помощью административных способов воздействия. Психологические способы регуляции деловых конфликтов. Переговоры в конфликтной ситуации. Конфликтный человек в работающей команде. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации. Манипулирование в деловом общении.

**Тема 8.** Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе

Профилактика конфликта – одно из направлений профессиональной деятельности специалиста социальной работы. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации. Способы конструктивного завершения конфликтов. Регулирование и управление развитием конфликтов в социальной работе.

#### **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

#### **Теоретические занятия**

**Лекция 1.** Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе.

Конфликтология как отрасль психологической науки. Понятие и структура конфликта. Анализ конфликтов. Типология конфликтов. Внутриличностные и межличностные конфликты. Современные подходы к изучению и описанию конфликтов. Конфликт как социально-психологическое явление и способ социального взаимодействия. Источники и функции конфликтов в социальной сфере. Исследование конфликтов в различных областях научного знания. Методологические проблемы конфликтов.

**Лекция 2.** Сферы конфликтного взаимодействия.

Типология сфер конфликтного взаимодействия. Конфликт: индивид и общество. Социальные конфликты. Экономические конфликты. Политические конфликты.

Межэтнические конфликты. Организационные и трудовые конфликты. Семейные конфликты. Мотивационные конфликты.

**Лекция 3.** Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.

Стили поведения в конфликте. Компромиссы и консенсусы в конфликте. Конфликт и депрессия. Конфликт и стресс. Конфликт и суицид. Конфликты в переговорах. Технология ведения и стили общения в переговорном процессе. Специфические особенности ведения переговоров с конфликтным оппонентом. Психологические механизмы переговоров. Регуляция психологической атмосферы на переговорах.

**Лекция 4.** Этапы развития конфликта.

Причина, структура и динамика развития конфликта. Этапы развития конфликта. Деструктивный путь развития конфликтов. Конструктивный путь развития конфликтов.

**Лекция 5.** Модели управления развития конфликтов в социальной работе.

Использование координирующих механизмов в управлении развитием конфликтов в социальной работе. Установление единых целей и формирование общих ценностей как способы управления развитием конфликтов в социальной работе. Уступчивость, сотрудничество, убеждения, использование власти, методов стимулирования как способов управления развитием конфликтов в социальной работе. Межличностные методы управления конфликтами. Управление развитием конфликтов в социальной работе через преодоление и регулирование барьеров противоборствующих желаний. Барьеры коммуникативного взаимодействия. Барьер характера и темперамента. Барьер отрицательных эмоций. Барьер техники и навыков общения. Барьер социального взаимодействия. Барьер социального восприятия.

**Лекция 6.** Методика исследования и разрешения конфликтов в процессе социальной работы

Исследование и диагностика конфликтов. Принципы исследования конфликтов. Понятийная схема описания конфликта. Экспериментальное изучение конфликтных установок. Стратегия и методы разрешения конфликтов. Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций. Этика посредничества. Общение как коммуникативный процесс. Управление коммуникацией в конфликте. Социальная работа с клиентом и конфликтные ситуации. Методика разрешения конфликтов в социальной работе с клиентом. Работа с «трудными» людьми.

**Лекция 7.** Основы профессиональной конфликтологии.

Функциональное значение деловых конфликтов. Причины и типы деловых конфликтов. Коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях. Модель делового конфликта. Последствия деловых конфликтов. Улаживание конфликта с помощью административных способов воздействия. Психологические способы регуляции деловых конфликтов. Переговоры в конфликтной ситуации. Конфликтный человек в работающей команде. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации. Манипулирование в деловом общении.

**Лекция 8.** Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.

Профилактика конфликта – одно из направлений профессиональной деятельности специалиста социальной работы. Механизмы психологической защиты в конфликтной ситуации. Способы конструктивного завершения конфликтов. Регулирование и управление развитием конфликтов в социальной работе.

### **Практические занятия**

Тема 1. Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в социальной работе

Тема 2. Сферы конфликтного взаимодействия

#### **Деловая игра**

Темы «Конфликт природоохранной организации с владельцем загрязненного озера в Ленинградской области».

Студенты разбиваются на три группы: две стороны спора и группа медиаторов. Группа разрабатывает фабулу спора, после чего проводят медиативную сессию.

Тема 3. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе

#### **Выполнение практического задания**

Тема «Конфликт в переговорах»

Тема 5. Модели управления развития конфликтов в социальной работе

#### **Обсуждение предложенных вопросов и чтение докладов**

Тема «Способы управления развитием конфликтов в социальной работе»

Тема 7. Основы профессиональной конфликтологии

#### **Деловая игра**

Тема «Создание модели делового конфликта. Демонстрация способов разрешения делового конфликта»

Студенты разбиваются на три группы: две стороны спора и группа медиаторов. Группа разрабатывает фабулу спора, после чего проводят медиативную сессию.

### **Семинарские занятия**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Что такое социальная проблема, социальное противоречие и характер их развития?
2. Что обеспечивает «третья сторона» при вмешательстве в социальный конфликт?
3. Охарактеризуйте переговоры как способ достижения соглашения между конфликтующими сторонами, раскройте их содержание.
4. Что вы знаете о конфликтах в социальной сфере?
5. Назовите социальные проблемы мигрантов и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб.
6. Каковы социальные проблемы нетрудоспособных и инвалидов и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб?
7. Охарактеризуйте социальные проблемы пенсионеров и престарелых и пути их преодоления в рамках профессиональной деятельности социальных служб.

### **Примерные темы дискуссий:**

1. Каковы социальные проблемы детей и молодежи и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб?
2. Охарактеризуйте социальные проблемы безработных и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб.
3. Каковы социальные проблемы бездомных и пути их решения в рамках профессиональной деятельности социальных служб?

### **5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

### **Задания для самостоятельной работы**

#### ***Задание №1***

Психологические школы в конфликтологии

1. Познакомьтесь с презентацией «Психология конфликта»

*Заполните таблицу*

Таблица – Психологические школы в конфликтологии

Поход в психологии	Представители	Понимание конфликта	Пример
--------------------	---------------	---------------------	--------

2. Объясните конфликтную ситуацию с точки зрения различных психологических подходов.

**Ситуация А.** Соседи не дают вам спать, громкой музыкой и разговорами.

**Ситуация Б.** Ваш коллега не убирает за собой рабочее место, которое делит с вами.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Раскройте содержание процесса управления социальным конфликтом.
2. Что такое конструктивные и деструктивные последствия конфликта?
3. Какие пути регулирования и разрешения конфликта вы знаете?
4. Раскройте содержание процесса медиации.
5. Какие стратегии медиации вам известны?
6. Как отношения между посредником и субъектами социального конфликта влияют на принятие решения?
7. Какие роли социального работника в социальном конфликте вам известны?
8. Какие подходы и методы при анализе и сборе данных о социальном конфликте вам известны?

**6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ОПК-3 - Способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия;

ОПК-4 - Способен реализовывать технологии разрешения межличностных, корпоративных и социально-трудовых конфликтов, конструирования социально-партнерских отношений.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<b>ИД-1 (ОПК-3)</b> Способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	<i>умеет</i> <b>РО-1 ИД-1 (ОПК-4)</b> выявлять специфику конфликтов, определять тенденции и фазы развития конфликтов, определять комплексы мероприятий по управлению конфликтами; разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия
<b>ИД-1 (ОПК-4)</b> Владеет знаниями оказания психологической помощи в различных формах для решения конкретной проблемы отдельных лиц, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	<i>знает</i> <b>РО-1 ИД-1 (ОПК-4)</b> программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия, основные причины и факторы возникновения и развития конфликтных ситуаций в социальной работе; основные структурные элементы конфликтов в социальной работе
<b>ИД-2 (ОПК-4)</b> Владеет навыками оказания психологической помощи в различных формах для решения конкретной проблемы отдельных лиц, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья и при организации инклюзивного образования	<i>владеет</i> <b>РО-1 ИД-2 (ОПК-4)</b> навыками восприятия и анализа текстов, имеющих конфликтологическое и социологическое содержание; владения инструментарием анализа, прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в социальной работе; приемами ведения дискуссии и полемики, методами разработки программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия

## **6.2 Перечень оценочных материалов**

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

### **Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### **Темы докладов (сообщений)**

1. Основные подходы в исследовании межличностных и межгрупповых процессов?
2. Стратегии поведения в социальных конфликтах.
3. Конструктивная дискуссия?
4. Содержание проблем коммуникаций в конфликтных ситуациях.
5. Содержание проблемы принятия решения во время конфликта.
6. Приемы саморегуляции социального работника в процессе разрешения конфликта.
7. «Моббинг». Этапы моббинг-процесса.

#### **Темы рефератов**

1. Содержание групп основных понятий, используемых при описании конфликта, с точки зрения А.Я.Анцупова, Л.И.Шипилова и Л.А.Петровской.
2. Типы конфликтного взаимодействия.
3. Содержание объективных противоречий в социальных конфликтах.
4. Конфликтная ситуация.
5. Значение инцидента для развития социального конфликта.
6. Реакции субъектов конфликта на его развитие.

#### **Задания для контрольной работы**

1. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
  - 1) в конце 19 века;
  - 2) в начале 22 века;
  - 3) в 30-е годы 22 века;
  - 4) в конце 50-х годов 20 века;
  - 5) в 70-е годы 20 века.
2. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:
  - 1) К.Маркса, Ф.Энгельса, О.Конта;
  - 2) П.Сорокина, Г.Зиммеля, З.Фрейда;
  - 3) Р.Дарендорфа, Л.Козера, М.Дойча;
  - 4) В.Линкольна, Л.Томпсона, Д.Скотт;
  - 5) Р.Фишер, У.Юри, К.Томаса.



**3. Предметом конфликтологии являются:**

- 1) конфликты;
- 2) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими;
- 3) любые столкновения;
- 4) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта;
- 5) законы противоборства субъектов социального взаимодействия.

**4. Конфликт – это:**

- 1) борьба мнений;
- 2) спор, дискуссия по острой проблеме;
- 3) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов и суждений;
- 4) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- 5) столкновение противоположных позиций.

**5. Конфликтная ситуация – это:**

- 1) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- 2) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; 14
- 3) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- 4) причина конфликта;
- 5) этап развития конфликта.

**6. Стороны конфликта – это:**

- 1) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих;
- 2) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- 3) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- 4) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- 5) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

**7. Управление конфликтами – это:**

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

## Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

### Список экзаменационных вопросов

#### РО-1 ИД-1 (ОПК-4) - знать

1. Что понимается под словом «конфликт»?
2. Каково отношение к конфликту как социальному явлению?
3. Что изучает конфликтология?
4. На чем основывается утверждение о том, что конфликтология является междисциплинарной отраслью психологического знания?
5. Какова связь конфликтологии с другими науками?
6. Что такое медиаторство?
7. Каковы особенности социально-психологического направления в конфликтологии?
8. Каковы основные потребности, предопределяющие возможные сферы конфликта?
9. Каковы функции конфликтов?
10. Что понимается под конструктивными и деструктивными функциями?
11. Каковы важнейшие источники конфликтов?
12. Перечислите основные этапы конфликта.
13. К чему может привести нереализованная конфликтность?
14. Назовите мотивы конфликтного поведения.
15. Перечислите основные причины конфликтов.
16. В чем заключается метод картографии?
17. Каковы основные методы управления конфликтами?
18. Что включает в себя структура конфликта?
19. Каковы критерии классификации конфликтов?
20. Что понимается под эскалацией конфликтов?
21. Перечислите основные виды конфликтов.
22. Дайте классификацию межличностных конфликтов и их причин.
23. Каковы основные стили поведения в конфликте? В чем сущность основных стратегий поведения в конфликте?
24. Какова связь между конфликтом и депрессией?
25. Почему конфликт приводит к стрессу? Каковы основные черты психического стресса?
26. Как влияет конфликтная среда на суицидальность.
27. Что понимается под коммуникативными барьерами?
28. Каковы правила эффективных коммуникаций?
29. Что понимается под барьерами социального взаимодействия?
30. Как проявляется барьер социального восприятия?
31. Чем обусловлены социальные конфликты? Каковы основные функции социальных конфликтов?
32. Кто выступает в роли субъекта социальных конфликтов?
33. Каковы типы последствий конфликтов?
34. Какова природа экономических конфликтов?
35. Чем вызваны и обусловлены политические конфликты?

36. Каковы роль и место межэтнических конфликтов в социальной жизни?
37. Что представляют собой трудовые и организационные конфликты?
38. Каковы основные последствия конфликтов для организации?
39. Каковы типы семейных конфликтов? Каковы основные стадии семейных конфликтов?
40. Какие типы мотивационных конфликтов вам известны?
41. Каковы основные стадии ведения переговоров?
42. Каковы психологические особенности поведения различных партнеров на переговорах?
43. Какова роль специалиста по социальной работе в переговорном процессе?
44. Какие основные методы психологического воздействия применяются на переговорах?
45. Каковы основные этические нормы и принципы переговорного процесса?
46. Что понимается под процессом урегулирования конфликта?
47. Каковы формы управления конфликтом?
48. На каких принципах основывается программа и стратегия конструктивного воздействия на конфликт?
49. Что понимается под методом фасилитации? Каковы функции фасилитатора?
50. В чем заключается посредничество при разрешении конфликтных ситуаций?
51. Что из себя представляет «карта анализа конфликта»?
52. Что понимается под этикой посредничества?
53. На какие основные принципы опирается специалист по социальной работе в своей деятельности при разрешении конфликтов?
54. Кто может выступать в роли медиатора?
55. Какие полномочия имеет «третейский суд» и какие задачи стоят перед ним?
56. В чем отличия арбитражного суда от «третейского»?
57. В чем заключается профилактика конфликтов?
58. Каковы основные условия и направления предупреждения конфликтов в социальной работе?
59. Перечислите варианты психокоррекции суицидального поведения.
60. Что понимается под психологической защитой в конфликтной ситуации? Какие механизмы психологической защиты существуют?

### Задания для промежуточной аттестации

#### РО-1 ИД-2 (ОПК-4) - владеть

#### **Задание №1**

*Разговор между коллегами.*

- А: Уму непостижимо! Вы не знаете элементарных вещей! Этому вас учили шесть лет?

- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос...

- А: Это все ваше оправдание? Мелковато...

**Вопрос:** Каков характер развития этого конфликта? Можете ли указать на конфликтогены?

*Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.*

Идентификация конфликта

## 1. Решите задачи

### Задание №2

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

1. Является описанная ситуация конфликтом?
2. Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

### Задание №3

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

1. Является ли описанная ситуация конфликтом?
2. Ответ обоснуйте.

### Задание №4

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

1. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие?
2. Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

### Задание №5

Ответьте на вопросы:

1. Что такое границы конфликта?
2. Приведите пример временных границ любого производственного конфликта
3. От чего зависит изменение границ конфликта?
4. Перечислите основные составляющие структуры конфликта
5. Приведите пример конфликтного действия

### Задание №6

Сконструируйте производственный конфликт и определите все составляющие его структуры. Придерживайтесь следующей схемы:

1. Почему описанная вами ситуация является конфликтом?
2. Назовите признаки конфликта.
  - пространственные и временные границы данного конфликта
  - опишите структуру данного конфликта: конфликтные стороны, зона разногласий, представления о ситуации, мотивы и цели, действия
  - тип данного конфликта
  - источники данного конфликта
  - какие конструктивные и деструктивные функции заложены в данном конфликте
  - формула данного конфликта
  - стратегии поведения сторон в данном конфликте

## Тест

### РО-1 ИД-2 (ОПК-4) - уметь

1. Социальная работа это:
  - а) специфическая социальная деятельность

- б) междисциплинарная область научных знаний
- в) профессиональная практическая деятельность
- г) часть социальной политики

**2. Основная цель социальной работы как деятельности:**

- а) оказание материальной помощи
- б) увеличение степени самостоятельности клиента
- в) направление клиента к разным специалистам
- г) снижение социальной напряженности

**3. Какой вид социальной работы появился позднее всего?**

- а) индивидуальная
- б) мобильная
- в) групповая
- г) общинная

**4. Какой из психологических походов в социальной работе является синтезом двух других?**

- а) психодинамический
- б) диагностический
- в) метод решения проблем
- г) функциональный

**5. Какая из технологий не является базисной технологией социальной работы?**

- а) социальная экспертиза
- б) социальная адаптация
- в) просвещение и информирование
- г) социального согласия

**6. Каковы причины конфликтов «трудного» клиента социальных служб с социальным работником или психологом?**

- а) плохое настроение клиента
- б) мнение, что эти представители социальных служб помогут ему без всякого его участия
- в) недоверие к этим специалистам клиента
- г) желание получить что-то немедленно

**7. Причины конфликтов клиентов социальных служб и их работников, связанные с коммуникациями**

- а) неумение слушать
- б) семантические барьеры
- в) письменное сообщение
- г) наличие обратной связи

**8. Что нарушает общение клиентов и работников социальных служб?**

- а) неадекватная потребность в аффилиации клиентов

- б) слишком долгие и подробные рассказы клиента
- в) недостаточный обмен познавательной информацией
- г) постоянный диалог

**9.** Какие основные причины конфликтов в семьях с детьми с особыми потребностями?

- а) внутриличностный конфликт матери из-за не оправдавшихся ожиданий относительно рождения здорового ребенка
- б) межличностный конфликт отца и матери ребенка из-за депрессии матери и не исполнении ею семейных обязанностей
- в) конфликт матери больного ребенка с родственниками
- г) конфликт матери с психологом или педиатром

**10.** Какие стили воспитания в семье наиболее часто ведут к конфликтам?

- а) увещательный
- б) жестко авторитарный
- в) демонстративный
- г) «круговой обороны»

**11.** Каковы причины глубоких конфликтов юношей и девушек с родителями?

- а) ограничение поведенческой автономии родителями
- б) установление родителями распорядка дня
- в) ограничение родителями права иметь собственные привязанности
- г) разные взгляды на моду

**12.** Какие стили дисфункционального воспитания ведут к беспризорности и безнадзорности несовершеннолетних

- а) гипоопека
- б) вседозволенность
- в) жестокое обращение
- г) недостаточное внимание к просьбам ребенка

**13.** Каковы дисфункциональные стили воспитания, ведущие к конфликтам в школе?

- а) недостаточное общение с учащимися
- б) манипулирующее поведение учителя
- в) неконтролируемые классы
- г) недостаточная чувствительность к обращениям учеников

**14.** В чем причина в быстрой эскалации конфликтов больного с медперсоналом?

- а) отсутствие помощи родственников
- б) недостаточно сформированной внутренней картины болезни
- в) гипернозогнозия
- г) нахождение в лечебном учреждении

**15.** Каковы модели построения общения в системе «врач – больной»

- а) посредничество
- б) руководство
- в) партнерство
- г) наставничество

**16.** Каковы основные причины конфликтов у лиц пожилого и старческого возраста?

- а) невозможность получить максимальные социальные льготы
- б) негативное отношение, связанное исключительно с принадлежностью к старшей возрастной группе
- в) неэффективная форма адаптации к возрасту – «разгневанные старики»
- г) физическая слабость

**17.** Наиболее конфликтогенные стадии переживания безработицы

- а) «шок»
- б) оптимизм
- в) пессимизм
- г) фатализм

**18.** Какое из типов девятного поведения наиболее конфликтогенно?

- а) фанатическое
- б) антисоциальное
- в) конформистское
- г) суицидальное

**19.** Какие виды аддикции в наибольшей степени конфликтогенны?

- а) злоупотребление алкоголем
- б) «музыкальная» аддикция
- в) употребление наркотиков
- г) сексуальная аддикция

**20.** Какой из социально-психологических типов личности преступника наиболее конфликтогенен?

- а) последовательно-криминогенный
- б) ситуативно-криминогенный
- в) ситуативный
- г) отрешенный

### **6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## **Экзамен. Критерии выставления оценок**

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;



- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и проследить причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытое или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

**«Отлично»** - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная:**

1. Социальная работа: учебное пособие - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2018 Социальная работа / Н.Ф. Басов, В.М. Басова, С.В. Бойцова и др. ; под ред. Н.Ф. Басова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2018. – 352 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495835> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02424-5. – Текст : электронный.

2. Шарков Ф. И., Сперанский В. И. Общая конфликтология: учебник - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2018 Шарков, Ф.И. Общая конфликтология / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский ; под общ. ред. Ф.И. Шаркова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2018. – 238 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02402-3. – Текст : электронный.

### **Дополнительная:**

1. Учебник по направлению Конфликтология: учебник - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2011 Учебник по направлению Конфликтология / В.Н. Коновалов, Н.А. Безвербная, И.П. Чернобровкин и др. ; под науч. ред. В.Н. Коновалова, С.А. Мартиросян ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет». – Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2011. – 312 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241092> – ISBN 978-5-9275-0830-3. – Текст : электронный.

2. Салагаев А. Л., Ловчев В. М. Социальные девиации в молодежной среде : конфликтологический подход: учебное пособие : в 2-х ч., Ч. 2 - Казань: КГТУ, 2011 Салагаев, А.Л. Социальные девиации в молодежной среде: конфликтологический подход : в 2-х ч. / А.Л. Салагаев, В.М. Ловчев ; Министерство образования и науки РФ, Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Казанский государственный технологический университет», Институт экономики, управления и социальных технологий и др. – Казань : КГТУ, 2011. – Ч. 2. – 214 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=270282> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7882-1035-3. – Текст : электронный.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>
2. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
3. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>
4. Федеральный образовательный портал: // <http://psychology.edu.ru/>
5. ЭБС IPR BOOKS - [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
6. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>

## **9. Лицензионное программное обеспечение**

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- Moodle 3.8.2.

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом

образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.