МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в социальной работе

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **39.03.02 Социальная работа**
Направленность (профиль): **Социальная работа**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **ИСР, Кафедра истории и социальной работы**
Курс: **4**
Семестр: **7, 8**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	8 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4	4	8	часов
2	Практические занятия	6	4	10	часов
3	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)		6	6	часов
4	Всего аудиторных занятий	10	14	24	часов
5	Из них в интерактивной форме		4	4	часов
6	Самостоятельная работа	60	87	147	часов
7	Всего (без экзамена)	70	101	171	часов
8	Подготовка и сдача экзамена		9	9	часов
9	Общая трудоемкость	70	110	180	часов
		5.0		5.0	З.Е

Контрольные работы: 7 семестр - 2
Экзамен: 8 семестр
Курсовая работа (проект): 8 семестр

Согласована на портале № 14388

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 1 от «23» 1 2017 г.

Томск 2017

Согласована на портале № 14388

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 39.03.02 Социальная работа , утвержденного 2016-01-12 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

завкафедрой ИСР каф. ИСР _____ Грик Н. А.

Заведующий обеспечивающей каф. ИСР _____ Грик Н. А.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ЗиВФ _____ Осипов И. В.

Заведующий выпускающей каф. ИСР _____ Грик Н. А.

Эксперты:

старший преподаватель кафедра ИСР _____ Радченко О. Е.

Согласована на портале № 14388

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Формирование у студентов способности выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы.

1.2. Задачи дисциплины

– Выявлять сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни;

– Дать понимание закономерностей, особенностей возникновения социальных конфликтов в российском обществе

– Сформировать представление о своеобразие стратегий и тактик поведения в конфликте;

– Усвоить принципы профилактики и урегулирования конфликта.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» (Б1.В.ОД.3) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Менеджмент некоммерческих организаций, Прогнозирование в социальной работе, Психология, Семьеведение, Технология социальной работы, Управление в социальной работе.

Последующими дисциплинами являются: Государственные и муниципальные службы, Занятость населения и ее регулирование.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-13 способностью выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** Принципы и технология предотвращения и урегулирования конфликтов в области социальной работы; методы прикладных исследований, статистики для повышения ее эффективности.

– **уметь** Применять модели решения конфликтов в сфере социального обслуживания, развития социального партнерства; Проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них; Формулировать и разрешать конфликты с учетом статистики, опроса, мониторинга.

– **владеть** Методикой и техникой эмпирических исследований социальных конфликтов разных типов; Общими правилами и технологией диагностики конфликтов; основными приемами и методами выявления, Предупреждения и разрешения, конфликтов в процессе профессиональной деятельности.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		7 семестр	8 семестр
Аудиторные занятия (всего)	24	10	14
Лекции	8	4	4

Согласована на портале № 14388

Практические занятия	10	6	4
Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	6		6
Из них в интерактивной форме	4		4
Самостоятельная работа (всего)	147	60	87
Выполнение домашних заданий	20		20
Выполнение индивидуальных заданий	9		9
Проработка лекционного материала	40	3	37
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	15	15	
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	49	28	21
Выполнение контрольных работ	14	14	
Всего (без экзамена)	171	70	101
Подготовка и сдача экзамена	9		9
Общая трудоемкость ч	180	70	110
Зачетные Единицы	5.0	5.0	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Курсовая работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр						
1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов.	1	1	36	0	38	ПК-13
2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	1	2	1	0	4	ПК-13
3 Модели конфликтного взаимодействия. Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты.	2	3	23	0	28	ПК-13
Итого за семестр	4	6	60	0	70	
8 семестр						
4 Производственно-трудовые	1	2	41	6	44	ПК-13

Согласована на портале № 14388

конфликты. Семейные конфликты.						
5 Практика разрешения конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций.	2	2	37		41	ПК-13
6 Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта.Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе.	1	0	9		10	ПК-13
Итого за семестр	4	4	87	6	101	
Итого	8	10	147	6	171	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов.	Исторические условия возникновения конфликто¬логии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Осо¬бенности развития воззрений на конфликт в древ¬ние времена: Конфуций, Гераклит, Платон, Демокрит, Аристотель, Геродот, Эпикур; средние века: А. Августин, Э. Роттердамский, Ф. Аквинский; эпоху Возрождения: Н. Кузанский, Н. Макиавелли. Новое время и эпоху Просвещения: Ф. Бэкон, Т. Гоббс, Ж.-Ж. Руссо, А. Смит. Воз¬зрения на природу конфликта в первой половине XIX века: И. Кант, Г. Гегель, Фейербах. Теоретические и социально-исторические предпо¬сылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX и в XX веке. Философско-социологи¬ческая традиция изучения конфликтов: Ч. Дарвин, Т. Мальтус, Г. Спенсер, У. Самнер. Социология конфликта: конфликтная модель общества Г. Зиммеля; концепция позитивно-функционального кон¬фликта Л. Козера; конфликтная модель общества Р. Да¬рендорфа. Психологическая	1	ПК-13

Согласована на портале № 14388

	традиция изучения конфликтов. З. Фрейд: конфликт как постоянный элемент душев¬ной жизни человека. К. Хорни: «Наши внутренние конфликты». Э. Эриксон: новый взгляд на конфликт. Ситуационные подходы: исследование конфликта как реакции на внешнюю ситуацию (Дж. Доллард, Л. Дуб, Н. Миллер, А. Бандура и др.). Трансактный анализ поведенческих конфликтов Э. Берн. Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию. М. Шериф: ситуационный подход в изуче¬нии межгрупповых конфликтов. Когнитивистские под¬ходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин). Политологические аспекты изучения конфликта: теории политических структур (групп) (В. Парето, Г. Моска, Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер); теории политической стабильности (Дж. Блондел, Д. Истон, С. Липсет, Д. Сандерсом); этнополитические теории (М. Геншер, Т. Нейрн, Дж. Ротшильд). Изучение конфликтов в отечественной науке. Предмет конфликтологии. Задачи и методы конфликтологии. Теоретико-методологические основы конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии. Конфликты в истории и теории социальной работы. Конфликтология как наука, развивающая понятийные рамки общественного сознания для диагностики конфликтов и выработки соответствующих методов их преодоления. Принципы конфликтологии. Задачи конфликтологии.Методологические принципы исследования конфликтов. Программа конфликтологического исследования. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях. Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта. Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение, некоторые обобщения		

Согласована на портале № 14388

	Итого	1	
2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	Взаимозависимость структуры и функции в кон¬фликте. Структура как совокупность основных эле¬ментов конфликта: субъектов конфликта (оппонен¬тов), предмета, объекта противоборства, процесса конфликта (действие, поведение, средства и методы), поля конфликта, конфликтной ситуации. Основные субъекты конфликта. Объективные характеристики субъектов конфликтного взаимодействия: роль, ранг, статус, потенциал (сила, знание, богатство). Субъективные характеристики: образ конфликтной ситуации, мотивы конфликтующих сторон, интересы, позиции конфликтующих сторон. Косвенные участники конфликта (подстрекатель, провокатор, посредник, медиатор, судьи, организатор, жертва конфликта, группа поддержки). Основное содержание предмета конфликта: экономические и социальные блага, материальные и духовные ценности, политические режимы, религиозные верования, права и свободы, идеалы, традиция и т.п. Реальный и мнимый предметы конфликта. Динамические характеристики конфликта. Поступательный процесс развития конфликта: качественное изменение субъектов и основы конфликта, усложнение форм противоборства, нарастание интенсивности, расширение поля конфликта и масштабности борьбы.Этапы конфликта. Конфликтная ситуация или потенциальный конфликт как условие разжигания конфликт. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Социальная напряженность. Сигналы конфликта: дискомфорт, непонимание, напряжение и кризис (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Понятие «инцидент» как конфликтный эпизод, завязка конфликта, ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей участников.	1	ПК-13
	Итого	1	
3 Модели конфликтного взаимодействия.	Стратегии поведения в конфликте К. Томаса и Р. Килменна: уклонение,	1	ПК-13

Согласована на портале № 14388

Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты.	приспособление, конфронтация, сотрудничество, компромисс. Модель двойной заинтересованности (Дж. Рубином, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг). Уклонение (уход, избегание, игнорирование) пассивное несотрудничество, характеризующееся отсутствием стремления как пойти навстречу оппоненту, так и защищать собственные интересы. Приспособление (уступка, коллаборационизм) форма пассивного сотрудничества, отличающееся склонностью смягчить конфликтное взаимодействие, сохранить гармонию существующих отношений по¬средством согласия с другой стороной, доверию ей. Конфронтация (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование) активное и самостоятельное поведение, направленное на удовлетворение собственных интересов без учета интересов другой стороны, а то и в ущерб им. Компромиссная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. Тактики конфликтного взаимодействия. Мягкие или легкие тактики (обольщающие тактики или тактика дружелюбия (лесть, единство мнений, самопрезентация); тактика скрытых укоров; тактика сделок, взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями.		
	Личностные конфликты. Концепции механизма воз¬никновения внутриличностного конфликта: психо¬динамические или психоаналитические (интрапсихи¬ческие) концепции (З. Фрейда, К.Г. Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни); Ситуационные подходы (Д. Скинер, Н. Миллер, Дж. Доллард.); гуманистический подход (К. Роджерс, А. Маслоу, К. Левин, В. Франкл); когнитивистски концепции (Л. Фестингер); интеракционистские концепции (А. Голднер, Р. Ассаджоли). Специфика внутриличностного	1	

Согласована на портале № 14388

	конфликта (Е. Донченко и Т. Титаренко). Показатели внутриличностного конфликта по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову. Типология личностного конфликта: мотивационный конфликт (З. Фрейд, К. Хорни, К. Левин); нравственный конфликт (Василюк, А. Спиваковская, В. Франкл); конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности (Кратохвил, Свядощ, Харитонов); ролевой конфликт, адаптационный конфликт; конфликт неадекватной самооценки.		
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
8 семестр			
4 Производственно-трудовые конфликты. Семейные конфликты.	Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины организационных конфликтов. Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией. Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты. Стиль ру¬ководителя и производственный конфликт. Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным. Служебная и межличностная этика. Причины семейных конфликтов. Конфликты между родителями и детьми. Проблема управления характером в семейных конфликтах. Методы коррекции се¬мейных конфликтов в социальной работе. Роль специалиста в разрешении семейных конфликтов.	1	ПК-13
	Итого	1	
5 Практика разрешения конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций.	Понятие управления конфликтом. Управление кон¬структивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: про¬гнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники	2	ПК-13

Согласована на портале № 14388

	прогнозиро¬вания конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреж¬дения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, соци¬ально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы дея¬тельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр. Понятия “регулирование” и “разрешение” конфлик¬та. Модели развития конфликтов. Основные стратегии поведения в конфликте. Потребности, интересы, ценности. Ресурсы и возможности. Конфронтация и сотрудничество. Социальная профилактика. Диалоговый режим. Социальный баланс интересов. Соци¬альное сотрудничество. Информационное обеспече¬ние социального взаимодействия. Особенности прогнозирования и профилактики со¬циальных конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Предупреждение конфликтов как деятельность, направленная на предотвращение его возникновения и ослабления его разрушительного влияния, как актив¬ное вмешательство в реальный процесс общественных отношений. Стратегия предотвращения конфликтов: совокупность этапов и методов управления процессом про¬тиворечивых взаимоотношений субъектов. Частич¬ное и полное предотвращение конфликтов, раннее предупреждение и упреждающее разрешение. Прогнозирование конфликтов как представление о		

Согласована на портале № 14388

	будущих конфликтах с определенной вероятностью указания места и времени их возникновения.		
	Итого	2	
6 Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта.Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе.	Методы разрешения конфликтов: применение (согласительные процедуры), посредничество. Посредни¬чество (медиация) как процесс, в котором нейтральная третья сторона, медиатор, помогает разрешить конфликт, способствуя выработке добровольного соглашения (или «самоопределения») между конфликтующими сторонами. Принципы медиации: добровольчество, конфиденциальность, беспристрастность. Функции медиатора (Е. Ивановой, О. Аллахвердовой): оценщик конфликтов активный слушатель; беспристрастный организатор процесса; генератор альтернативных предложений; расширитель ресурсов; испы¬татель реалистичности и выполнимости; помощник в выработке сторонами окончательной договоренности; обучающий процессу партнерских переговоров. Клас¬сическая медиации. Внутрисистемная медиация. Адвокатское посредничество. Типы медиаторов: «третейский судья», «арбитр», «посредник», «помощник», «наблюдатель». Офици¬альные, неофициальные и спонтанные медиаторы. Способы согласования личных и групповых интересов. Управление конфликтом: администрирование, арбитражно-судебное разбирательство (суд). Роль социальных служб в разрешении конфликтов	1	ПК-13
	Итого	1	
Итого за семестр		4	
Итого		8	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Согласована на портале № 14388

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин					
	1	2	3	4	5	6
Предшествующие дисциплины						
1 Менеджмент некоммерческих организаций						+
2 Прогнозирование в социальной работе			+		+	
3 Психология			+	+		
4 Семьеведение					+	+
5 Технология социальной работы			+		+	+
6 Управление в социальной работе					+	+
Последующие дисциплины						
1 Государственные и муниципальные службы		+	+			
2 Занятость населения и ее регулирование					+	

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 14388

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)	Самостоятельная работа	
ПК-13	+	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Опрос на занятиях, Защита курсовых проектов (работ), Выступление (доклад) на занятии, Отчет по курсовой работе, Дифференцированный зачет

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Интерактивные практические занятия	Всего
7 семестр		
Итого за семестр:	0	0
8 семестр		
Мозговой штурм	2	2

Согласована на портале № 14388

Решение ситуационных задач	2	2
Итого за семестр:	4	4
Итого	4	4

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов.	Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли.Программа конфликтологического исследования. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта. .	1	ПК-13
	Итого	1	
2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	Объективные характеристики субъектов конфликтного взаимодействия: роль, ранг, статус, потенциал (сила, знание, богатство). Субъективные характеристики: образ конфликтной ситуации, мотивы конфликтующих сторон, интересы, позиции конфликтующих сторон.Этапы конфликта. Конфликтная ситуация или потенциальный конфликт как условие разжигания конфликт. Особенности восприятия конфликтной ситуации.Эскалация конфликта прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства. Затухание конфликта: переход из открытого состояния в латентное. Завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта. Цена конфликта и выхода из него.	2	ПК-13
	Итого	2	
3 Модели конфликтного взаимодействия.	Стратегии поведения в конфликте К. Томаса и Р. Килмена: компромисс.	3	ПК-13

Согласована на портале № 14388

Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты.	Модель двойной заинтересованности (Дж. Рубином, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг). Уклонение (уход, избегание, игнорирование) пассивное несотрудничество. Приспособление (уступка, коллаборационизм) форма пассивного сотрудничества.Конфронтация (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование).Личностные конфликты. Концепции механизма возникновения внутриличностного конфликта: психодинамические или психоаналитические (интрапсихические) концепции (З. Фрейда, К.Г. Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни..		
	Итого	3	
Итого за семестр		6	
8 семестр			
4 Производственно-трудовые конфликты. Семейные конфликты.	Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины организа¬ционных конфликтов. Производственные конфлик¬ты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией. Трудовые конфликты в организации. Индивидуаль¬ные и коллективные трудовые конфликты. Стиль ру¬ководителя и производственный конфликт. Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным. Служебная и меж¬личностная этик	1	ПК-13
	Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины организа¬ционных конфликтов. Производственные конфлик¬ты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией. Трудовые конфликты в организации. Индивидуаль¬ные и коллективные трудовые конфликты. Стиль ру¬ководителя и	1	

Согласована на портале № 14388

	производственный конфликт. Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным. Служебная и меж¬личностная этик		
	Итого	2	
5 Практика разрешения конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций.	Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: про¬гнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Динамика конфликта и содержание управления им. Источники прогнозирования конфликта. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта. Стимулирование конфликта, его формы и средства. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Этапы регулирования конфликта. Предпосылки, формы и способы разрешения конфликтов. Алгоритмы деятельности руководителя (менеджера) по управлению конфликтами. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту. Модель применения власти по разрешению конфликтов по Х. Корнелиус и Ш. Фэйр. Понятия “регулирование” и “разрешение” конфлик¬та. Модели развития конфликтов. Основные стратегии поведения в конфликте. Потребности, интересы, ценности. Ресурсы и возможности. Конфронтация и сотрудничество. Социальная профилактика. Диалоговый режим.	2	ПК-13
	Итого	2	
Итого за семестр		4	
Итого		10	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Согласована на портале № 14388

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ПК-13	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10		
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	15		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	36		
2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	Проработка лекционного материала	1	ПК-13	Контрольная работа, Экзамен
	Итого	1		
3 Модели конфликтного взаимодействия. Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты.	Выполнение контрольных работ	14	ПК-13	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Проверка контрольных работ, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	23		
Итого за семестр		60		
8 семестр				
4 Производственно-трудовые конфликты. Семейные конфликты.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ПК-13	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Экзамен
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	20		
	Проработка лекционного материала	20		
	Итого	41		
5 Практика разрешения	Проработка лекционного	17	ПК-13	Домашнее задание,

Согласована на портале № 14388

конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций.	материала			Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Выполнение домашних заданий	20		
	Итого	37		
6 Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта.Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе.	Выполнение индивидуальных заданий	9	ПК-13	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование
	Итого	9		
Итого за семестр		87		
	Подготовка и сдача экзамена / зачета	9		Экзамен
Итого		156		

9.1. Темы контрольных работ

1. Личностные конфликты.
2. Концепции механизма возникновения внутриличностного конфликта: психо-динамические или психоаналитические (интрапсихические) концепции (З. Фрейда, К.Г. Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни)
3. Ситуационные подходы (Д. Скинер, Н. Миллер, Дж. Доллард.).
4. Гуманистический подход (К. Роджерс, А. Маслоу, К. Левин, В. Франкл).
5. Когнитивистски концепции (Л. Фестингер); интеракционистские концепции (А. Голднер, Р. Ассаджоли).
6. Специфика внутриличностного конфликта (Е. Донченко и Т. Титаренко).
7. Показатели внутриличностного конфликта по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову.
8. Типология личностного конфликта.
9. Мотивационный конфликт (З. Фрейд, К. Хорни, К. Левин); нравственный конфликт (Василюк, А. Спиваковская, В. Франкл).
10. Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности (Кратохвил, Свядощ, Харитонов).
11. Ролевой конфликт, адаптационный конфликт; конфликт неадекватной самооценки.
12. Способы завершения внутриличностных конфликтов (бессознательные, сознательные).
13. Предупреждение внутриличностного конфликта.
14. Механизмы психологической защиты от конфликта.
15. Межличностные конфликты.
16. Специфика межличностного конфликта.

9.2. Вопросы для подготовки к практическим занятиям, семинарам

1. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.
2. Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта.
3. Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение, некоторые обобщения.
4. Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный».
5. Причины организационных конфликтов.
6. Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией.
7. Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты.
8. Стиль руководителя и производственный конфликт.
9. Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным.

Согласована на портале № 14388

10. Служебная и межличностная этика.

11. Компромиссная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов.

12. Тактики конфликтного взаимодействия.

13. Мягкие или легкие тактики.

14. Нейтральные тактики: фиксации своей позиции; демонстративные действий.

15. Жесткие тактики: нанесение психологического или физического ущерба, вреда оппоненту.

16. Типы конфликтных личностей.

17. Трансактный анализ поведенческих конфликтов Э. Берн.

18. Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию.

19. М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.

20. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин).

21. Политологические аспекты изучения конфликта: теории политических структур (В. Парето, Г. Моска

9.3. Темы для самостоятельного изучения теоретической части курса

1. Социально психологические: естественное столкновение интересов.
2. Конфликт ценностей; потери и искажение информации; разбалансированное ролевое взаимодействие.
3. Разные способы оценки результатов деятельности.
4. Личностные причины: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; низкая конфликтоустойчивость. Плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера.

9.4. Вопросы на проработку лекционного материала

1. Причины семейных конфликтов.
2. Конфликты между родителями и детьми.
3. Проблема управления характером в семейных конфликтах.
4. Методы коррекции семейных конфликтов в социальной работе.
5. Роль специалиста в разрешении семейных конфликтов.
6. Переговорный процесс, его функции и основное содержание.
7. Типология переговоров Ч. Икле.
8. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).
9. Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
10. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»).
11. Правила самоконтроля эмоций

9.5. Темы домашних заданий

1. Понятие управления конфликтом.
2. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.
3. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
4. Динамика конфликта и содержание управления им.
5. Источники прогнозирования конфликта.
6. Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.
7. Стимулирование конфликта, его формы и средства.
8. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
9. Этапы регулирования конфликта.

Согласована на портале № 14388

10. Курсовая работа (проект)

Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсовой работы (проекта) представлены таблице 10.1.

Таблица 10. 1 – Трудоемкость аудиторных занятий и формируемые компетенции в рамках выполнения курсовой работы (проекта)

Наименование аудиторных занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр		
Консультация по методам работы с источниками и методам урегулирования конфликтов в социальной работе. Обоснование методик и техник эмпирических исследований социальных конфликтов.Публичная защита работ.	6	ПК-13
Итого за семестр	6	

10.1 Темы курсовых работ

Примерная тематика курсовых работ (проектов):

- Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии.
- Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности.
- Влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности.
- .
- Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
- Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах.
- Индивидуально-психологические детерминанты конфликтности личности.
- Социальный работник как субъект конфликта и посредник в его разрешении.
-
- Структура и объект типичных конфликтов в профессиональной деятельности социального работника

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Не предусмотрено

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Конфликтология в социальной работе : Учебное пособие / Грик Н. А. - 2016. 141 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6002, дата обращения: 14.02.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Белинская А.Б. Конфликтология в социальной работе. – М.: , 2012. 224 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Фомина С.Н. Подготовка специалистов социальной сферы к конструктивному развитию конфликтов в профессиональной среде // Ученые записки РГСУ. 2010. № 6. С. 70- 73. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

3. Белинская А.Б. Стресс и конфликт в деятельности социального работника // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 2. С. 173-182. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

4. Митяева А.М. Развитие профессионального отношения к конфликту у работников социальных служб // Конфликтология. 2009. № 1. С. 211-220. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1

Согласована на портале № 14388

экз.)

5. Мокшанцев Р.И. Конфликтология в социальной работе: уч. пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 314 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 3 экз.)

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Конфликтология в социальной работе: Учебно-методическое пособие для практических занятий, курсовых работ и самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 39.03.02 «Социальная работа» / Грик Н. А. - 2016. 44 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5990, дата обращения: 14.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки» http://www.auditorium.ru
2. Конфликтология http://www.conflictologiy.narod.ru
3. Практическая конфликтология в России http://www.conflictology.spb.ru

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, Томская область, г. Томск, Ленина пр., д. 40, 2 этаж, ауд. 230. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.;

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40, 2 этаж, ауд. 233. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Ce1егоп D336 2.8ГГц. - 5 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование

Согласована на портале № 14388

звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;

Согласована на портале № 14388

– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 14388

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Конфликтология в социальной работе

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **39.03.02 Социальная работа**
Направленность (профиль): **Социальная работа**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **ИСР, Кафедра истории и социальной работы**
Курс: **4**
Семестр: **7, 8**

Учебный план набора 2015 года

Разработчики:
- завкафедрой ИСР каф. ИСР Грик Н. А.

Экзамен: 8 семестр
Курсовая работа (проект): 8 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14388

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ПК-13	способностью выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы	Должен знать Принципы и технология предотвращения и урегулирования конфликтов в области социальной работы; методы прикладных исследований, статистики для повышения ее эффективности.; Должен уметь Применять модели решения конфликтов в сфере социального обслуживания, развития социального партнерства; Проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них; Формулировать и разрешать конфликты с учетом статистики, опроса, мониторинга.; Должен владеть Методикой и техникой эмпирических исследований социальных конфликтов разных типов; Общими правилами и технологией диагностики конфликтов; основными приемами и методами выявления, Предупреждения и разрешения, конфликтов в процессе профессиональной деятельности. ;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем

Согласована на портале № 14388

Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ПК-13

ПК-13: способностью выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	Основные технологии профилактики и предупреждения конфликтов в практике социальной работы	Давать и определять конфликтные ситуации, упреждать возникновения конфликтов и разрешать их с учетом профессиональной специфики.	Основными приемами и методами исследования проблем и противоречий в процессе профессиональной деятельности, с целью повышения ее эффективности
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);	• Самостоятельная работа; • Интерактивные практические занятия; • Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа);
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Отчет по курсовой работе; • Собеседование; • Дифференцированный зачет; • Экзамен; • Курсовая работа (проект);	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Защита курсовых проектов (работ); • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Отчет по курсовой работе; • Собеседование; • Дифференцированный зачет; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Защита курсовых проектов (работ); • Выступление (доклад) на занятии; • Отчет по курсовой работе; • Дифференцированный зачет; • Экзамен; • Курсовая работа (проект);

Согласована на портале № 14388

		• Курсовая работа (проект);	

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает знанием основ социальной работы и ее теоретической базы, как в учебной, в научной так и практической областях с пониманием границ применимости;	• Обладает умением давать объективную оценку различным социальным явлениям и процессам, происходящим в обществе, особой роли социальной работы. ;	• Проводит объективную оценку различным социальным явлениям, процессам, проявляет способность обосновать возрастающую роль социальной работы;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области ;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в социальной сфере;	• Берет ответственность за свою оценку социальных явлений, способен обосновано представить роль социальной работы в социальной политике ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми общими знаниями;	• Обладает основными умениями, требуе-мыми для обоснования роли социальной работы;	• Работает при прямом наблюдении;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

– Переговорный процесс, его функции и основное содержание.

– Типология переговоров Ч. Икле.

– Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).

– Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.

– Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»).

– Правила самоконтроля эмоций

– Понятие управления конфликтом.

– Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.

– Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.

– Динамика конфликта и содержание управления им.

– Источники прогнозирования конфликта.

– Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.

– Стимулирование конфликта, его формы и средства.

Согласована на портале № 14388

– Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

– Этапы регулирования конфликта.

– Причины семейных конфликтов.

– Конфликты между родителями и детьми.

– Проблема управления характером в семейных конфликтах.

– Методы коррекции семейных конфликтов в социальной работе.

– Роль специалиста в разрешении семейных конфликтов.

– Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный».

– Причины организационных конфликтов.

– Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией.

– Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты.

– Стиль руководителя и производственный конфликт.

– Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным.

– Служебная и межличностная этика.

– Компромиссная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов.

– Тактики конфликтного взаимодействия.

– Мягкие или легкие тактики.

– Нейтральные тактики: фиксации своей позиции; демонстративные действий.

– Жесткие тактики: нанесение психологического или физического ущерба, вреда оппоненту.

– Типы конфликтных личностей.

– Трансактный анализ поведенческих конфликтов Э. Берн.

– Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию.

– М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.

– Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин).

– Политологические аспекты изучения конфликта: теории политических структур (В. Парето, Г. Моска

– Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.

– Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта.

– Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение, некоторые обобщения.

3.2 Темы домашних заданий

– Понятие управления конфликтом.

– Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.

– Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.

– Динамика конфликта и содержание управления им.

– Источники прогнозирования конфликта.

– Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.

– Стимулирование конфликта, его формы и средства.

– Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.

– Этапы регулирования конфликта.

– Причины семейных конфликтов.

– Конфликты между родителями и детьми.

Согласована на портале № 14388

– Проблема управления характером в семейных конфликтах.
– Методы коррекции семейных конфликтов в социальной работе.
– Роль специалиста в разрешении семейных конфликтов.
– Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный».
– Причины организационных конфликтов.
– Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией.
– Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты.
– Стиль руководителя и производственный конфликт.
– Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным.
– Служебная и межличностная этика.

3.3 Вопросы на собеседование

– Переговорный процесс, его функции и основное содержание.
– Типология переговоров Ч. Икле.
– Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).
– Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
– Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»).
– Правила самоконтроля эмоций
– Понятие управления конфликтом.
– Управление конструктивными и деструктивными конфликтами.
– Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение.
– Динамика конфликта и содержание управления им.
– Источники прогнозирования конфликта.
– Пути предупреждения конфликта. Вынужденные и превентивные формы предупреждения конфликта.
– Стимулирование конфликта, его формы и средства.
– Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные.
– Этапы регулирования конфликта.
– Социально психологические: естественное столкновение интересов.
– Конфликт ценностей; потери и искажение информации; разбалансированное ролевое взаимодействие.
– Разные способы оценки результатов деятельности.
– Личностные причины: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; низкая конфликтоустойчивость. Плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера.
– Трансактный анализ поведенческих конфликтов Э. Берн.
– Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию.
– М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.
– Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин).
– Политологические аспекты изучения конфликта: теории политических структур (В. Парето, Г. Моска

3.4 Темы опросов на занятиях

– 1.Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии. 2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы. 3. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и

Согласована на портале № 14388

личности. 4. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах. 5. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы. 6. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. 7. Методика эмпирического исследования влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности

– 1.Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии. 2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы. 3. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности. 4. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах. 5. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы. 6. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. 7. Методика эмпирического исследования влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности

– 1.Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии. 2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы. 3. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности. 4. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах. 5. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы. 6. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. 7. Методика эмпирического исследования влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности

– 1.Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии. 2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы. 3. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности. 4. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах. 5. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы. 6. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. 7. Методика эмпирического исследования влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности

– 1.Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии. 2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы. 3. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности. 4. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах. 5. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы. 6. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. 7. Методика эмпирического исследования влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности

3.5 Темы контрольных работ

– Личностные конфликты.

– Концепции механизма возникновения внутриличностного конфликта: психо-динамические или психоаналитические (интрапсихические) концепции (З. Фрейда, К.Г. Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни)

– Ситуационные подходы (Д. Скинер, Н. Миллер, Дж. Доллард.).

– Гуманистический подход (К. Роджерс, А. Маслоу, К. Левин, В. Франкл).

– Когнитивистски концепции (Л. Фестингер); интеракционистские концепции (А. Голднер, Р. Ассаджоли).

– Специфика внутриличностного конфликта (Е. Донченко и Т. Титаренко).

– Показатели внутриличностного конфликта по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову.

Согласована на портале № 14388

– Типология личностного конфликта.

– Мотивационный конфликт (З. Фрейд, К. Хорни, К. Левин); нравственный конфликт (Василюк, А. Спиваковская, В. Франкл).

– Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности (Кратохвил, Свядощ, Харитонов).

– Ролевой конфликт, адаптационный конфликт; конфликт неадекватной самооценки.

– Способы завершения внутриличностных конфликтов (бессознательные, сознательные).

– Предупреждение внутриличностного конфликта.

– Механизмы психологической защиты от конфликта.

– Межличностные конфликты.

– Специфика межличностного конфликта.

3.6 Темы докладов

– Предпосылки конструктивного разрешения конфликта. Процесс разрешения конфликта. Диагностика конфликта. Модели разрешения конфликтов. Стили разрешения конфликтов. Негативные методы разрешения конфликтов. Позитивные методы разрешения конфликта. Правила принципиальных переговоров. Процедура урегулирования противоречивых интересов. Сосредоточение усилий социального работника на развитии: рефлексии, доверия и ответственности. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов. Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов. Развитие ответственности как третья стадия разрешения межличностных конфликтов. Поэтапная модель разрешения межличностных конфликтов.

– Предпосылки конструктивного разрешения конфликта. Процесс разрешения конфликта. Диагностика конфликта. Модели разрешения конфликтов. Стили разрешения конфликтов. Негативные методы разрешения конфликтов. Позитивные методы разрешения конфликта. Правила принципиальных переговоров. Процедура урегулирования противоречивых интересов. Сосредоточение усилий социального работника на развитии: рефлексии, доверия и ответственности. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов. Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов. Развитие ответственности как третья стадия разрешения межличностных конфликтов. Поэтапная модель разрешения межличностных конфликтов.

3.7 Экзаменационные вопросы

– Переговорный процесс, его функции и основное содержание.

– Типология переговоров Ч. Икле.

– Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).

– Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.

– Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»).

– Правила самоконтроля эмоций

– Причины семейных конфликтов.

– Конфликты между родителями и детьми.

– Проблема управления характером в семейных конфликтах.

– Методы коррекции семейных конфликтов в социальной работе.

– Роль специалиста в разрешении семейных конфликтов.

– Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный».

– Причины организационных конфликтов.

– Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией.

Согласована на портале № 14388

– Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты.

– Стиль руководителя и производственный конфликт.

– Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным.

– Служебная и межличностная этика.

– Личностные конфликты.

– Концепции механизма возникновения внутриличностного конфликта: психодинамические или психоаналитические (интрапсихические) концепции (З. Фрейда, К.Г. Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни)

– Ситуационные подходы (Д. Скинер, Н. Миллер, Дж. Доллард.).

– Гуманистический подход (К. Роджерс, А. Маслоу, К. Левин, В. Франкл).

– Когнитивистски концепции (Л. Фестингер); интеракционистские концепции (А. Голднер, Р. Ассаджоли).

– Специфика внутриличностного конфликта (Е. Донченко и Т. Титаренко).

– Показатели внутриличностного конфликта по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову.

– Типология личностного конфликта.

– Мотивационный конфликт (З. Фрейд, К. Хорни, К. Левин); нравственный конфликт (Василюк, А. Спиваковская, В. Франкл).

– Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности (Кратохвил, Свядощ, Харитонов).

– Ролевой конфликт, адаптационный конфликт; конфликт неадекватной самооценки.

– Способы завершения внутриличностных конфликтов (бессознательные, сознательные).

– Предупреждение внутриличностного конфликта.

– Механизмы психологической защиты от конфликта.

– Межличностные конфликты.

– Специфика межличностного конфликта.

– Социально психологические: естественное столкновение интересов.

– Конфликт ценностей; потери и искажение информации; разбалансированное ролевое взаимодействие.

– Разные способы оценки результатов деятельности.

– Личностные причины: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; низкая конфликтоустойчивость. Плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера.

– Компромиссная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов.

– Тактики конфликтного взаимодействия.

– Мягкие или легкие тактики.

– Нейтральные тактики: фиксации своей позиции; демонстративные действий.

– Жесткие тактики: нанесение психологического или физического ущерба, вреда оппоненту.

– Типы конфликтных личностей.

– Трансактный анализ поведенческих конфликтов Э. Берн.

– Исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию.

– М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов.

– Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин).

– Политологические аспекты изучения конфликта: теории политических структур (В. Парето, Г. Моска

– Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.

– Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта.

– Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение,

Согласована на портале № 14388

некоторые обобщения.

3.8 Темы контрольных работ

– Личностные конфликты.

– Концепции механизма возникновения внутриличностного конфликта: психо-динамические или психоаналитические (интрапсихические) концепции (З. Фрейда, К.Г. Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни)

– Ситуационные подходы (Д. Скинер, Н. Миллер, Дж. Доллард.).

– Гуманистический подход (К. Роджерс, А. Маслоу, К. Левин, В. Франкл).

– Когнитивистски концепции (Л. Фестингер); интеракционистские концепции (А. Голднер, Р. Ассаджоли).

– Специфика внутриличностного конфликта (Е. Донченко и Т. Титаренко).

– Показатели внутриличностного конфликта по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову.

– Типология личностного конфликта.

– Мотивационный конфликт (З. Фрейд, К. Хорни, К. Левин); нравственный конфликт (Василюк, А. Спиваковская, В. Франкл).

– Конфликт нереализованного желания или комплекса неполноценности (Кратохвил, Свядощ, Харитонов).

– Ролевой конфликт, адаптационный конфликт; конфликт неадекватной самооценки.

– Способы завершения внутриличностных конфликтов (бессознательные, сознательные).

– Предупреждение внутриличностного конфликта.

– Механизмы психологической защиты от конфликта.

– Межличностные конфликты.

– Специфика межличностного конфликта.

– Социально психологические: естественное столкновение интересов.

– Конфликт ценностей; потери и искажение информации; разбалансированное ролевое взаимодействие.

– Разные способы оценки результатов деятельности.

– Личностные причины: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; низкая конфликтоустойчивость. Плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера.

– Компромиссная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон на среднем уровне. Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов.

– Тактики конфликтного взаимодействия.

– Мягкие или легкие тактики.

– Нейтральные тактики: фиксации своей позиции; демонстративные действий.

– Жесткие тактики: нанесение психологического или физического ущерба, вреда оппоненту.

– Типы конфликтных личностей.

– Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.

– Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта.

– Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение, некоторые обобщения.

3.9 Вопросы дифференцированного зачета

– Интерес как основное понятие при анализе конфликтов. Структура конфликта. Субъекты конфликта, их изменение, маскировка и единство. Предмет как источник конфликта. Основные типы и формы конфликтного взаимодействия. Основные формы политического конфликта. Социальное поле конфликта. Ситуация конфликта. Функции конфликта. Типология конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов. Типология конфликтов по критериям: «субъекта», сфер жизнедеятельности, предмета, характера интересов, времени протекания.

Согласована на портале № 14388

3.10 Темы курсовых проектов (работ)

– Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы. Принципы анализа и диагностики конфликтов социальной сферы. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы. Социальный работник как социальный посредник. Этика поведения работника социальных служб при разрешении конфликта между оппонентами. Деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов. Принципы и формы работы посредника в разрешении конфликтных ситуаций. Методы разрешения конфликтной ситуации. Методы предотвращения конфликтов. Ошибочные тактики поведения в конфликтных ситуациях. Виды конфликтов: критерии, классификации. Место и роль конфликта в обществе. Основные принципы и задачи конфликтологии. Исследование конфликта в различных областях научного знания. История развития конфликтологии. Прикладная конфликтология социальной сферы: актуальные проблемы, задачи, цели.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Конфликтология в социальной работе : Учебное пособие / Грик Н. А. - 2016. 141 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6002, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Белинская А.Б. Конфликтология в социальной работе. – М.: , 2012. 224 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Фомина С.Н. Подготовка специалистов социальной сферы к конструктивному развитию конфликтов в профессиональной среде // Ученые записки РГСУ. 2010. № 6. С. 70- 73. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

3. Белинская А.Б. Стресс и конфликт в деятельности социального работника // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 2. С. 173-182. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

4. Митяева А.М. Развитие профессионального отношения к конфликту у работников социальных служб // Конфликтология. 2009. № 1. С. 211-220. (наличие в библиотеке ТУСУР - 1 экз.)

5. Мокшанцев Р.И. Конфликтология в социальной работе: уч. пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 314 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 3 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Конфликтология в социальной работе: Учебно-методическое пособие для практических занятий, курсовых работ и самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавриата 39.03.02 «Социальная работа» / Грик Н. А. - 2016. 44 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5990, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки» http://www.auditorium.ru
2. Конфликтология http://www.conflictologiy.narod.ru
3. Практическая конфликтология в России http://www.conflictology.spb.ru

Согласована на портале № 14388