МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ **П.Е. Троян**
«26» 04 **2016 г.**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в социальной работе

Уровень основной образовательной программы бакалавриат

Направление подготовки 39.03.02 «Социальная работа»

Профиль академический бакалавриат

Виды деятельности исследовательская; социально-проектная

Форма обучения очная

Факультет гуманитарный

Кафедра ИСР (истории и социальной работы)

Курс – IV **Семестр – VII**

Учебный план набора 2016 года и последующих лет

Распределение рабочего времени:

№	Виды учебной работы	Семестр 7	Всего	Единицы
1. 1	Лекции	**22**	**22**	часов
2.	Лабораторные работы	-	-	часов
3.	Практические занятия	**32**	**32**	часов
4.	Курсовой проект/работа (КРС) (аудиторная)	**18**	**18**	часов
5.	Всего аудиторных занятий (Сумма 1-4)	**72**	**72**	часов
6.	Самостоятельная работа студентов (СРС)	**72**	**72**	часов
7.	Всего (без экзамена) (Сумма 5,7)	**144**	**144**	часов
8.	Самост. работа на подготовку, сдачу экзамена	**36**	**36**	часов
9.	Общая трудоемкость (Сумма 8,9)	**180**	**180**	часов
	(в зачетных единицах)	**5**	**5**	ЗЕТ

Экзамен - седьмой семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 66

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № от «___» _____ 20__ г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВО) по направлению 39.03.02 «Социальная работа», ***утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г., № 8*** , рассмотрена и утверждена на заседании кафедры **14 апреля 2016 г., протокол № 4.**

Разработчик: профессор, зав. кафедрой ИСР _____(Грик Н.А.)

Зав. кафедрой ИСР _____ (Грик Н.А.)

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами специальности.

Декан ГФ _____ (Суслова Т.И.)

Зав. профилирующей кафедрой ИСР _____ (Грик Н.А.)

Зав. выпускающей кафедрой ИСР _____ (Грик Н.А.)

Эксперты:

председатель методической комиссии кафедры ИСР, старший преподаватель _____(Радченко О.Е.)

председатель методической комиссии гуманитарного факультета, профессор _____(Грик Н.А.)

Согласована на портале № 66

1.Цели и задачи дисциплины: целью является 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.

Задачи учебного курса:

- 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 в структуре ООП: «Конфликтология в социальной работе» представляет собой дисциплину вариативной части (ПК). Освоение данной дисциплины опирается на предшествующие дисциплины базовой части (ОК и ОПК): философии, социологии, психологии, психологии социальной работы, социальной педагогики, а также вариативной части (ПК): технологии социальной работы, методы исследования в социальной работе, социальная статистика, моделирование в социальной работе. Использование знаний дисциплины необходимо для: правоведения, прогнозирование в социальной работе, государственные и муниципальные службы, занятость населения и ее регулирование, управление в социальной работе.

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенции:

Обладать 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 ПК-13.

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 зачетные единицы

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр
Лекции	22	7
Практические занятия	32	7
Курсовая работа	18	7
Аудиторные занятия (всего)	72	7
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	72	7
Эссе	18	7
Контрольная работа	18	7
Работа над лекционным материалом	10	7
Подготовка к семинарским занятиям	26	7
Вид промежуточной аттестации - экзамен	36	7
Общая трудоемкость	180 час., зач. ед. 5	7

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплин и виды занятий

№	Наименование тем	Лекции	Практические занятия		СРС	Всего
1.	Становления конфликтологии как науки	2	-		2	4
2.	Методы исследования конфликтов	2	-		2	4
3.	Структура, функции и типология конфликтов	2	2		2	6
4.	Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе	2	2		2	6
5.	Модели конфликтного взаимодействия	4	2		4	10
6.	Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты	2	2		8	12
7.	Производственно-трудовые конфликты	2	2		6	10

Согласована на портале № 66

8.	Семейные конфликты	4	2		8	14
9.	Практика разрешения конфликтов в социальной работе	-	6		10	16
10.	Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций	-	4		10	14
11.	Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта	-	4		8	12
12.	Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе	2	6		10	18
Итого		22	32		72	126

5.2. Содержание дисциплины (по лекциям) (22 час.)

№ п/п	Наименование тем	Содержание разделов	Трудоемкость час.
1.	Становления конфликтологии как науки	Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Особенности развития воззрений на конфликт в древние 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. Воззрения на природу конфликта в первой половине XIX века: И. Кант, Г. Гегель, Фейербах. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX и в XX веке. Философско-социологическая традиция изучения конфликтов: Ч. Дарвин, Т. Мальтус, Г. Спенсер, У. Самнер. Социология конфликта: конфликтная модель общества Г. Зиммеля; концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера; конфликтная модель общества Р. Дарендорфа. Психологическая традиция изучения конфликтов. 3. Фрейд: конфликт как постоянный элемент душевной 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 изучении межгрупповых конфликтов. Когнитивистские подходы: 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.	2
2.	Методы исследования конфликтов	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.	2
3.	Структура, функции и типология конфликтов	Взаимозависимость структуры и функции в конфликте. Структура как совокупность основных элементов конфликта: субъектов конфликта (оппонентов), 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. Типология объекта конфликта (делимые, неделимые и совместное владение). Объективная и субъективная обусловленность конфликта. Характеристика внешних и внутренних причин конфликтных ситуаций. Причины и следствия внешних и внутренних конфликтов и их психологическая характеристика. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий. Причины конфликтов: социальные, политические, экономические и идеологические. Организационно управленческие причины: структурно организационные, функционально организационные, личностно функциональные, ситуативно управленческие. Социально психологические: естественное столкновение интересов; конфликт ценностей; потери и искажение информации; разбалансированное ролевое взаимодействие, разные способы оценки результатов деятельности; разный подход к оценке одних и тех же должных событий. Личностные причины: субъективная оценка поведения партнера как недопустимого; низкая конфликтоустойчивость, плохое развитие эмпатии, неадекватный уровень притязаний, акцентуации характера (чрезмерная выраженность отдельных черт характера). Типологии конфликтов: по критерию «субъекта»; сфер жизнедеятельности (педагогический, экономический и др.); предмету, характеру интересов; времени протекания; степени проявления (скрытый и открытый); результату (конструктивный, деструктивный). Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание. Взаимосвязь и взаимопереход конфликтов различных типов. Специфика профессиональной деятельности социального работника в конфликтной ситуации.	2
	Детерминация и динамика конфликтов и	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	

Согласована на портале № 66

4.	их особенность в социальной работе	«инцидент» как конфликтный эпизод, завязка конфликта, ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей участников. Конфликтогены - факторы, способствующие возникновению и развитию конфликта (слова, интонации, невербальные проявления, действия (или бездействия), провоцирующие возникновение или эскалацию конфликта. 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. Послеконфликтная стадия: частичная нормализация отношений характеризуется наличием негативных эмоций, не дающих возможности спокойно реагировать на действия противной стороны; полная нормализация отношений наступает при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия.	2
5.	Модели конфликтного взаимодействия	Стратегии поведения в конфликте К. Томаса и Р. Килменна: уклонение, 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 посредством 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 дружелобия (лесть, единство мнений, самопрезентация); тактика скрытых укоров; тактика сделок, взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями. Нейтральные тактики: фиксации своей позиции; демонстративные действий неотменяемые обязательства; санкционирования; коалиций; проволочек, выжидания. Жесткие тактики: нанесение психологического или физического ущерба, вреда оппоненту. Типы конфликтных личностей. Теория акцентуации характеров: К. Леонгард и др. Характеристика различных типов конфликтных личностей: демонстративных, ригидных, неуправляемых, флюгерных, сверхточных, рациональных, безвольных, агрессивных, назойливых, тиранов, жертв, тревожных, неудовлетворенных, комплексующих. Типологий трудных людей.	2
6.	Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты	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. (А. Петровский, М. Ярошевский, Т. Юферова, Д. Хекхаузен); невротический конфликт. Способы завершения внутриличностных конфликтов (бессознательные, сознательные). Предупреждение внутриличностного конфликта. Механизмы психологической защиты от конфликта. Межличностные конфликты. Специфика межличностного конфликта. Основные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну (информационные, поведенческие, ценностные, факторы и факторы отношений). Сферы проявления межличностных конфликтов. Типология подходов к интерперсональным конфликтам: мотивационный, когнитивный, деятельностный подходы. Межгрупповые конфликты. Специфика межгруппового конфликта по содержанию некоторых его структурных элементов (И. Янис). Характеристика типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта. Классификация межгрупповых конфликтов. Теоретические подходы к исследованию межгруппового взаимодействия: мотивационный (З. Фрейда, Л. Берковитц), ситуационный (М. Шериф), когнитивистский (Г. Тэджфел, Дж. Тернер) подходы.	2
7.	Производственно-трудовые 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 руководителя и производственный конфликт. Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным. Служебная и межличностная этика.	2
8.	Семейные конфликты	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.	2
9.	Практика разрешения конфликтов в социальной работе	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. 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” конфликта. Модели развития конфликтов. Основные стратегии поведения в конфликте. Потребности, интересы, ценности. Ресурсы и возможности. Конфронтация и сотрудничество. Социальная профилактика. Диалоговый режим. Социальный баланс интересов. Социальное сотрудничество. Информационное обеспечение социального взаимодействия. Особенности прогнозирования и профилактики социальных конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Предупреждение конфликтов как деятельность, направленная на предотвращение его возникновения и ослабления его	2

Согласована на портале № 66

		разрушительного влияния, как активное вмешательство в реальный процесс общественных отношений. Стратегия предотвращения конфликтов: совокупность этапов и методов управления процессом противоречивых взаимоотношений субъектов. Частичное и полное предотвращение конфликтов, раннее предупреждение и упреждающее разрешение. Прогнозирование конфликтов как представление о будущих конфликтах с определенной вероятностью указания места и времени их возникновения. Обоснованность и достоверность как научная и практическая ценность прогноза. Основные методы прогнозирования: экстраполяция научной ситуации на будущее состояние системы; моделирование возможной конфликтной ситуации; статический метод, опрос экспертов. Стимулирование конфликтов как стратегии: мобилизация активности субъекта при решении жизненно важных проблем; развития позитивной инициативы; достижения оптимального эффекта социального управления.	
10	Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе	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 (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Типы стратегий: «выигрыш-выигрыш», «проигрыш-выигрыш», «проигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш». Тактики переговоров: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувства жалости у партнера», «ультимативная тактика», «лавирование резервами уступок».	2
11	Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций	Диагностика состояния, анализ, систематизация «болевых точек» проблемы и сложившихся позиций. Тенденции конструктивных стратегий, разнообразие тактик разрешения конфликтных ситуаций и предупреждение отрицательных последствий конфликтов. Слабые и сильные стороны в достижении конструктивного решения конфликтов. Аукцион технологий разрешения и предупреждения отрицательных последствий конфликтов.	2
12	Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта	Методы разрешения конфликтов: применение (согласительные процедуры), посредничество. Посредничество (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; испытатель реалистичности и выполнимости; помощник в выработке сторонами окончательной договоренности; обучающий процессу партнерских переговоров. Классическая медиации. Внутрисистемная медиация. Адвокатское посредничество. Типы медиаторов: «третейский судья», «арбитр», «посредник», «помощник», «наблюдатель». Официальные, неофициальные и спонтанные медиаторы. Способы согласования личных и групповых интересов. Управление конфликтом: администрирование, арбитражно-судебное разбирательство (суд). Роль социальных служб в разрешении конфликтов. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников. Разрешение межличностных конфликтов через механизм идентификации - обособления. Сосредоточение усилий социального работника и клиента направлены на развитие: рефлексии, позволяющей осознать причины конфликта; доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом; ответственности за согласование конфликтных стремлений посредством соучастной стратегии контакта. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов, позволяющая клиенту: реально активизировать механизм обособления; восстановить внутреннее равновесие; осознать возможность изменить взаимоотношения к лучшему - через овладение продуктивным стилем взаимодействия. Поэтапная модель разрешения межличностных конфликтов посредством совокупности методов воздействия: установление доверия; исследование причин конфликтов; дифференциация и согласование конфликтных стремлений в сфере внутриличностных реакций; дифференциация и согласование конфликтных стремлений в сфере межличностных отношений; измерение привычных (неконструктивных) стереотипов взаимодействия.	-
Итого			22

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

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № тем данной дисциплины необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Философия	+	+										
2	Технология социальной работы				+		+			+	+		+
3	Психология	+			+			+	+			+	
4	Социология					+			+	+			
5	Психология в социальной работе						+			+	+		+
6	Методы исследования в социальной работе		+	+		+			+			+	
7	Моделирование в социальной работе		+			+		+			+		+
8	Управление в социальной работе			+			+				+	+	
9	Социальная статистика			+							+	+	+

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

Перечень компетенций	Виды занятий			Формы контроля
	Л	Пр.	СРС	
		+	+	Проверка конспекта
	+	+	+	Письменная домашняя работа

Согласована на портале № 66

ПК-13		+	+	Устный ответ на практическом занятии
		+	+	Защита эссе на практическом занятии
		+	+	Письменная работа на семинаре
		+	+	Контрольная работа

Л – лекция, Пр. - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента

6. Методы и формы организации обучения

Для успешного освоения дисциплины применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения согласно основной образовательной программе.

7. Лабораторный практикум не предусмотрен

8. Практические занятия

№	Наименование тем	Содержание практических занятий	Трудоемкость (час.)
1.	Конфликт в современной России	Социокультурная среда и ее влияние на протекание социального конфликта в России. Конфликты в России: причины, особенности и возможности разрешения.	2
2.	Понятие конфликта и конфликтной ситуации	Понятие, сущность и специфика конфликта. Объект и предмет конфликта. Понятие конфликтной ситуации.	2
3.	Причины конфликтов	Объективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере. Субъективные (личностные) причины возникновения конфликтных ситуаций в системе социальных служб..	2
4.	Функции конфликта	Функции социального конфликта: понятие и сущность. Конструктивные функции конфликта. Деструктивные функции конфликта. Взаимопереходы позитивной и негативной функций.	2
5	Динамика конфликта	Структурная модель конфликта. Фазы и стадии развития конфликта (процессуальная модель). Динамика конфликта: этапы и периоды.	2
6.	Методы предупреждения и профилактики конфликтов	Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов. Нормативно-правовые способы. Социально-психологические принципы разрешения конфликтов.	2
7.	Способы урегулирования конфликтов	**Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Управление переговорным процессом. Анализ трудностей в переговорном процессе и способы их преодоления.**	2
8.	Технология переговорного процесса	Подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Характеристика основных видов внутриличностного конфликта. Факторы и механизмы конструктивного разрешения внутриличностного конфликта.	2
9.	Трудовые конфликты и их урегулиро-вание	Истоки и причины социально-трудовых конфликтов. Формы и особенности протекания трудовых конфликтов. Принципы организации социального партнерства.	2
10	Ролевой семинар «Предупреди конфликт»	Закрепление материала темы 6. Выработка навыков предупреждения конфликтов в деятельности служб социальной защиты.	4
11	Ролевой семинар «Разреши конфликт»	На основе знаний, приобретенных при изучении темы 7, обрести умения продуктивного урегулирования конфликтов в социальной сфере.	6
12	Ролевой семинар «Стань модератором»	Посвящен овладению основными приемами посредничества в конфликтных ситуациях и конфликтах.	4
	Итого		32

1-9 темы практических занятий преследуют цель изучить и закрепить теоретическую основу конфликтологии. Ролевые семинары преследуют цель овладения конкретными приемами предупреждения и урегулирования различных конфликтов в социальной сфере.

9. Самостоятельная работа

№	Тематика самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Контроль выполнения работы
1.	Работа над лекционным материалом	22	на практическом занятии
2.	Эссе	15	на практическом занятии
3.	Контрольная работа	15	Контрольная работа
4.	Подготовка к практическим занятиям	32	Опрос на практическом занятии
5.	Подготовка к экзамену	36	экзамен

Индивидуальное задание: Эссе - Разработать модель конфликта и его разрешения (связанного с темой курсовой работы) с обоснование необходимого эмпирического исследования в виде анкет, вопросников, бланков интервью, программ наблюдения и др.

Согласована на портале № 66

Примерные участники конфликтов:

1. Социальный работник и пенсионер.
2. Социальный работник и многодетная семья.
3. Социальный работник и инвалид.
4. Социальный работник и беспризорник.
5. Социальный работник и семьи риска.
6. Социальный работник и наркоман.
7. Социальный работник и БОМЖ.
8. Социальный работник и безработный.
9. Социальный работник и освободившийся из мест лишения свободы.
10. Социальный работник и коллега по работе.
11. Социальный работник и начальник.

Пример-образец: Ситуация «Вспышка грубости»

Директор Центра занятости Т. во время осмотра новых помещений, находившихся введении старшего специалиста С., увидела в новом отделе кучу мусора, оставшуюся после ремонта. Т. указала на это С. и заметила, что такое грязное помещение не может считаться подготовленным к эксплуатации. Замечание было сделано спокойно и предельно кратко - буквально в двух словах. Со стороны С., однако, последовала, вспышка грубости: "Я не обязана и не буду ничего убирать, а рабочей силы у меня нет. Так что, кому не нравится, пусть убирает сам". Директор попросила С. через час зайти к ней в кабинет.

Предложите свой вариант разговора директора и С.

Обсуждение: Представление своего варианта конфликта. Вопросы. Слово рецензента по примерно такой структуре: реальность конфликта, насколько точно прописана, альтернативность путей и форм разрешения конфликта. Обсуждение и оценка.

Описание конфликта и рецензия письменно.

10. Вопросы для промежуточного контроля

1. Дайте определение понятие «социальный конфликт».
2. Перечислите элементы структуры социального конфликта.
3. Какие критерии вы можете перечислить, на которых основана классификация социальных конфликтов?
4. Назовите концепции, являющиеся исходными для анализа социальных конфликтов.
5. Изложите основное содержание базисных концепций социального конфликта.
6. Перечислите функции деструктивных и конструктивных форм развития социальных конфликтов.
7. Определите содержание информационно-сигнальной функции социального конфликта.
8. Опишите конкретный конфликт по вашему выбору, перечислите его основные элементы, покажите динамику развития.
9. Какие функции может выполнять конфликт в семье? В студенческой группе? В организации?
10. Возможно ли прогнозирование конфликтов? На каких основаниях строится прогнозирование? Приведите пример удачного прогноза.
11. Определите основные динамические характеристики конфликта.
12. Назовите основные стадии конфликта. Чем характеризуется стадия завершения конфликта?
13. Когда может быть завершен конфликт? Только ли на стадии завершения? Какие возможности завершения конфликта существуют?
14. Какова роль готовности в разрешении конфликта?
15. Чем завершение конфликта отличается от разрешения?
16. Назовите основные сигналы конфликта.
17. Рассмотрите основные источники конфликта.
18. Дайте классификацию действий участников конфликта. Покажите на примерах влияние условий на возникновение конфликта.
19. Как З. Фрейд определял внутриличностный конфликт и причины, его вызывающие?
20. Какое значение имеют архитипы в развитии внутриличностных конфликтов (К. Г. Юнг)?
21. Как оценивает роль бессознательного З. Фрейд в процессе возникновения внутриличностного конфликта?
22. Перечислите классификацию типов личности, данные К. Г. Юнгом.
23. Что является определяющим в возникновении внутри личностного конфликта согласно концепции К. Хорни?
24. Опишите признаки, свидетельствующие о наличии у клиента внутриличностного конфликта (З. Фрейд)?
25. Назовите основные модели управления развитием конфликта.
26. Назовите модели поведения в конфликте.
27. Приведите пример межролевого конфликта. Каковы варианты его разрешения?
28. Каким образом можно предотвратить перерастание противоречия в конфликт?
29. Покажите динамику развития межличностного конфликта.
30. Какие вам известны основные подходы к изучению межличностного конфликта?

Согласована на портале № 66

31. Чем характеризуется конструктивная и деструктивная позиция личности в межличностном конфликте?

32. Назовите причины семейных конфликтов.

33. Опишите по вашему выбору конкретный межличностный конфликт и дайте ему анализ с позиций субъектов в конфликте.

34. Приведите примеры мифологизации мотивов поведения в ситуации конфликта.

35. Какие типы конфликтов, по Вашему мнению, наиболее характерны для функционального типа совместной деятельности?

36. Что может служить показателями роста социальной напряженности а) в семейных отношениях; б) в групповых отношениях; в) в обществе в целом?

37. Какие стили общения вы знаете и как они отражаются на конфликтах?

38. Что такое стратегии поведения в конфликте, какие из стратегий открывают путь к конфликту, а какие — к толерантности?

39. Назовите основные модели управления развитием конфликта.

40. Каким образом можно предотвратить перерастание противоречия в конфликт?

41. Какие функции выполняет посредник?

42. Перечислите методы ведения переговоров?

43. Какие манипулятивные тактики поведения в переговорном процессе вы знаете?

44. Назовите, опираясь на собственный опыт, конфликтогены, которые оказывают наиболее сильное действие на преподавателя.

45. Приведите конкретный пример действия закона эскалации конфликтогенов.

46. В чем особенности метода принципиального ведения переговоров?

47. Сравните две модели переговорного процесса: торг и взаимные выгоды. Где и в чем заложены принципы толерантности?

48. Охарактеризуйте медиаторство, фасилитацию, арбитраж. В каком из них более всего работает установка на толерантность?

49. Психологические особенности разрешения межличностных конфликтов в деятельности социальных работников.

50. В чем заключается отличие компромисса от консенсуса?

Тесты для промежуточного контроля успеваемости (несколько примеров)

1. Укажите универсальные причины социальных конфликтов

А - неудовлетворенность потребностей;

Б - несовпадение интересов;

В - различия в ценностных ориентациях;

Г - все ответы верны;

Д - ни один ответ неверен.

2. На предконфликтной стадии

А - происходит силовое конфликтное взаимодействие;

Б - складывается структура конфликта;

В - имеет место ненасильственное или с минимальным применением силы сбалансированное противостояние;

Г - все ответы верны;

Д - ни один ответ неверен.

3. То, что является основным объектом притязания конфликтующих сторон в конкретном социальном конфликте, ученые называют

А - конфликтными ресурсами;

Б - конфликтным рангом;

В - предметом конфликта;

Г - субъектом конфликта;

Д - конфликтным инцидентом.

4. Совокупность сил и средств, привлекаемых субъектами конфликта в конфликтном взаимодействии, ученые называют

А - конфликтными ресурсами;

Б - конфликтным рангом;

В - предметом конфликта;

Г - субъектом конфликта;

Д - конфликтным инцидентом.

5. Любые индивиды, социальные группы, организации, институты, в той или иной мере вовлеченные в конфликт, учеными называются

А - конфликтными ресурсами;

Б - конфликтным рангом;

В - предметом конфликта;

Г - субъектом конфликта;

Д - конфликтным инцидентом.

6. Субъект конфликта, стремящийся к непосредственному овладению предметом конфликта, это

А - член группы поддержки;

Б - наблюдатель;
В - подстрекатель;
Г - оппонент;
Д - посредник (медиатор).

7. Субъект конфликта, оказывающий помощь оппоненту в овладении предметом конфликта, но сам на него не претендующий, это
А - член группы поддержки;
Б - наблюдатель;
В - подстрекатель;
Г - оппонент;
Д - посредник (медиатор).

11. Экзаменационные вопросы

1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы. Конфликтология как междисциплинарная область науки и как отдельная теоретико-прикладная дисциплина.
2. Конфликт как объект комплексного изучения в конфликтологии. Конфликты в практике социальной работы.
3. Принципы конфликтологии. Задачи конфликтологии.
4. Конфликт как социальный феномен. Конфликт как состояние развивающегося противоречия.
5. Интерес как основное понятие при анализе конфликтов.
6. Структура конфликта. Субъекты конфликта, их изменение, маскировка и единство. Предмет как источник конфликта.
7. Основные типы и формы конфликтного взаимодействия. Основные формы политического конфликта.
8. Социальное поле конфликта. Ситуация конфликта. Функции конфликта.
9. Типология конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов.
10. Типология конфликтов по критериям: «субъекта», сфер жизнедеятельности, предмета, характера интересов, времени протекания.
11. Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание.
12. Объективная и субъективная обусловленность конфликта.
13. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий. Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.
14. Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические, психологические факторы как причины конфликта.
15. Процесс возникновения конфликта. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.
16. Поступательный процесс развития конфликта.
17. Неполный (неполномасштабный) конфликт. Полный (полномасштабный) конфликт. Изменение основы конфликта в связи с преобразованием противоборствующих субъектов.
18. Регулирование конфликта. Конфликтная ситуация как условие разжигания или сглаживания конфликта.
19. Связь эволюции конфликта с историческими и культурными традициями.
20. Завершение конфликта.
21. Основные модели разрешения конфликта.
22. Личностный подход к пониманию поведения участников конфликта.
23. Обусловленность конфликта двуединым механизмом развития личности - идентификацией-обособлением.
24. Обусловленность конфликта комплексом социальных установок и внутренней позицией личности.
25. Обусловленность конфликта функцией выбора.
26. Негативное представление себя и других как основание для экстраполяции внутреннего конфликта в пространство межличностного взаимодействия.
27. Стили межличностного взаимодействия участников конфликта.
28. Критерии продуктивности стиля взаимодействия участников конфликта.
29. Основные стратегии контакта участников конфликта. Соучастная стратегия контакта. Подавляющая стратегия контакта. Избегательная стратегия контакта.
30. Эскалация конфликта посредством подавляющей и избегательной стратегии контакта. Психологическая обусловленность подавляющей и избегающей стратегий контакта.
31. Необходимость предупреждения неконструктивных конфликтов и возможность стимулирования конструктивных конфликтов.
32. Предупреждение конфликтов. Стратегии предотвращения конфликтов.
33. Прогнозирование конфликтов. Основные методы прогнозирования.
34. Стимулирование конфликтов. Основные стратегии стимулирования.
35. Регулирование конфликтов. Процесс регулирования конфликтов. Технологии регулирования конфликта.
36. Разрешение конфликта: основные формы. Полное и неполное разрешение конфликта. Возобновление конфликта. Подавление конфликта. Отмена конфликта.
37. Предпосылки конструктивного разрешения конфликта.
38. Процесс разрешения конфликта.
39. Диагностика конфликта.

Согласована на портале № 66

Б - наблюдатель;
В - подстрекатель;
Г - оппонент;
Д - посредник (медиатор).

7. Субъект конфликта, оказывающий помощь оппоненту в овладении предметом конфликта, но сам на него не претендующий, это
А - член группы поддержки;
Б - наблюдатель;
В - подстрекатель;
Г - оппонент;
Д - посредник (медиатор).

11. Экзаменационные вопросы

1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы. Конфликтология как междисциплинарная область науки и как отдельная теоретико-прикладная дисциплина.
2. Конфликт как объект комплексного изучения в конфликтологии. Конфликты в практике социальной работы.
3. Принципы конфликтологии. Задачи конфликтологии.
4. Конфликт как социальный феномен. Конфликт как состояние развивающегося противоречия.
5. Интерес как основное понятие при анализе конфликтов.
6. Структура конфликта. Субъекты конфликта, их изменение, маскировка и единство. Предмет как источник конфликта.
7. Основные типы и формы конфликтного взаимодействия. Основные формы политического конфликта.
8. Социальное поле конфликта. Ситуация конфликта. Функции конфликта.
9. Типология конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов.
10. Типология конфликтов по критериям: «субъекта», сфер жизнедеятельности, предмета, характера интересов, времени протекания.
11. Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание.
12. Объективная и субъективная обусловленность конфликта.
13. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий. Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.
14. Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические, психологические факторы как причины конфликта.
15. Процесс возникновения конфликта. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.
16. Поступательный процесс развития конфликта.
17. Неполный (неполномасштабный) конфликт. Полный (полномасштабный) конфликт. Изменение основы конфликта в связи с преобразованием противоборствующих субъектов.
18. Регулирование конфликта. Конфликтная ситуация как условие разжигания или сглаживания конфликта.
19. Связь эволюции конфликта с историческими и культурными традициями.
20. Завершение конфликта.
21. Основные модели разрешения конфликта.
22. Личностный подход к пониманию поведения участников конфликта.
23. Обусловленность конфликта двуединым механизмом развития личности - идентификацией-обособлением.
24. Обусловленность конфликта комплексом социальных установок и внутренней позицией личности.
25. Обусловленность конфликта функцией выбора.
26. Негативное представление себя и других как основание для экстраполяции внутреннего конфликта в пространство межличностного взаимодействия.
27. Стили межличностного взаимодействия участников конфликта.
28. Критерии продуктивности стиля взаимодействия участников конфликта.
29. Основные стратегии контакта участников конфликта. Соучастная стратегия контакта. Подавляющая стратегия контакта. Избегательная стратегия контакта.
30. Эскалация конфликта посредством подавляющей и избегательной стратегии контакта. Психологическая обусловленность подавляющей и избегающей стратегий контакта.
31. Необходимость предупреждения неконструктивных конфликтов и возможность стимулирования конструктивных конфликтов.
32. Предупреждение конфликтов. Стратегии предотвращения конфликтов.
33. Прогнозирование конфликтов. Основные методы прогнозирования.
34. Стимулирование конфликтов. Основные стратегии стимулирования.
35. Регулирование конфликтов. Процесс регулирования конфликтов. Технологии регулирования конфликта.
36. Разрешение конфликта: основные формы. Полное и неполное разрешение конфликта. Возобновление конфликта. Подавление конфликта. Отмена конфликта.
37. Предпосылки конструктивного разрешения конфликта.
38. Процесс разрешения конфликта.
39. Диагностика конфликта.

Согласована на портале № 66

40. Модели разрешения конфликтов.
41. Стили разрешения конфликтов.
42. Негативные методы разрешения конфликтов.
43. Позитивные методы разрешения конфликта.
44. Правила принципиальных переговоров.
45. Процедура урегулирования противоречивых интересов.
46. Сосредоточение усилий социального работника на развитии: рефлексии, доверия и ответственности.
47. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов.
48. Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов.
49. Развитие ответственности как третья стадия разрешения межличностных конфликтов.
50. Поэтапная модель разрешения межличностных конфликтов.

11.Курсовая работа

(18 аудиторных часов)

№	Темы	часы
1.	Выдача заданий	1
2.	Консультация по методам работы с источниками и методам урегулирования конфликтов в социальной работе. Обоснование методик и техник эмпирических исследований социальных конфликтов	7
5.	Публичная защита работ	10

График работы над курсовой работой.

1. Представление развернутого плана курсовой, библиографии, источников (конец 2-й недели)
2. Черновой вариант с обоснование методик и техник эмпирических исследований конфликтов (конец 7-й недели).
3. Выявление возможных вариантов урегулирования конфликтов (конец 8-й недели).
4. Окончательный вариант курсовой работы (конец 11- недели).
5. Защита курсовых работ(12-16 недели).

Примерные темы курсовых работ

1. Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии.
2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы.
3. Причины и источники возникновения конфликтов в процессах управления системой социальной защиты населения.
4. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности.
5. Влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности.
6. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
7. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах.
8. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтности личности.
9. Социальный работник как субъект конфликта и посредник в его разрешении.
10. Структура и объект типичных конфликтов в профессиональной деятельности социального работника.
11. Характеристика и виды конфликтов в системе «Социальный работник-клиент».
12. Динамика развития конфликтов в профессиональном общении с клиентами у социальных работников.
13. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы.
14. Принципы анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.
15. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы.
16. Социальный работник как социальный посредник.
17. Этика поведения работника социальных служб при разрешении конфликта между оппонентами.
18. Деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов.
19. Принципы и формы работы посредника в разрешении конфликтных ситуаций.
20. Методы разрешения конфликтной ситуации.
21. Методы предотвращения конфликтов.
22. Ошибочные тактики поведения в конфликтных ситуациях.
23. Виды конфликтов: критерии, классификации.
24. Место и роль конфликта в обществе.
25. Основные принципы и задачи конфликтологии.
26. Исследование конфликта в различных областях научного знания.
27. История развития конфликтологии.
28. Прикладная конфликтология социальной сферы: актуальные проблемы, задачи, цели.
29. Конфликт как форма социального взаимодействия.
30. Принцип анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.

Цель курсовой работы – закрепления у студентов 4 курса основных навыков исследования реальных противоречий и конкретных конфликтов в различных направлениях социальной работы.

Согласована на портале № 66

Методические указания к написанию и защите курсовых работ

Выбор темы работы происходит в процессе изучения предмета и требует консультации с руководителем. На основе предварительного ознакомления с литературой и цифровым материалом, который может быть, использован при написании курсовой работы, составляется первоначальный вариант плана курсовой работы. В нем необходимо наметить основные «вехи», определить примерный круг вопросов, которые будут рассмотрены в отдельных параграфах, и их последовательность.

Порядок подготовки курсовой работы. Работа над курсовой работой должна осуществляться по утвержденному графику. Подбор литературы в соответствии с целями, отраженными в плане. Является ответственным этапом написания любой научной работы. Изучение подобранной литературы. целесообразно сопровождать записями, фиксируя главную мысль и систему доказательств автора, изучением статистического и фактологического материала с соответствующими пометками, составлением кратких аннотаций просмотренных источников.

Написание текстового варианта работы. Перед этим следует досконально продумать логику изложения, систему аргументов для доказательства главной мысли. Этот этап заканчивается формулировкой основных тезисов. Не следует допускать дословного копирования, переписывания прочитанной литературы. Изложение должно вестись самостоятельно, своими словами и свидетельствовать том, что автор разобрался в существе рассматриваемых вопросов, имеет свою точку зрения и умеет ее изложить так, чтобы было понятно другим. Сноски, ссылки на различные источники, примечания оформляются в соответствии с существующими правилами.

Объем, структура и содержание работы

Общий объем курсовой работы должен составлять примерно 1 п.л. (40 тыс. символов с пробелами) или 24 страницы, набранных на компьютере 14 шрифтом Times New Roman с полуторным интервалом между строк.

Правильно оформленная работа должна включать в себя:

1. Титульный лист
2. План (оглавление)
3. Введение
4. Основную часть
5. Заключение
6. Список использованной литературы
7. Приложение (я)

Во введении отражаются следующие основные моменты:

- общая формулировка темы;
- теоретическое и практическое значение выбранной темы, ее актуальность;
- степень разработанности проблемы;
- конкретные задачи исследования, которые автор поставил перед собой;
- объяснение того, как автор намеревается решать поставленные задачи, обоснование логической последовательности раскрываемых вопросов, общего порядка исследования и структуры работы;
- использованные в работе источники информации.

Введение должно быть кратким (1-3 страницы) и четким. Его не следует перегружать общими фразами. Главное, чтобы читающий понял, чему посвящена работа, какие задачи автор сам для себя наметил.

Основная часть состоит из глав, которые могут делиться на разделы. Название какой-то главы не должно полностью совпадать с названием курсовой работы (в противном случае наличие других глав становится излишним), а название какого-то раздела дублировать название главы. Не следует перегружать план работы. В курсовой работе реально рассмотреть две, максимум - три главы.

В заключении следует четко сформулировать основные выводы, к которым пришел автор. Выводы должны быть краткими и органически вытекать из содержания работы. Разрешается повторить основные выводы соответствующих глав, но при этом предпочтительнее стремиться сделать некоторые обобщения по результатам проведенного исследования в целом.

Список использованной литературы оформляется по установленному порядку. Он включает в себя всю литературу, на которую есть ссылки в тексте, а также те важнейшие источники, которые были так или иначе использованы, хотя и не приведены в ссылках и примечаниях.

Приложения этот элемент структуры работы не является обязательным. Приложения целесообразно вводить, когда автор использует относительно большое количество громоздких таблиц, статистического материала. Такой материал, помещенный в основную часть, затруднил бы чтение работы. Обычно в тексте достаточно лишь сослаться на подобную информацию, включенную в приложение.

Защита работы. После завершения окончательного варианта работы научный руководитель готовит свое заключение и выставляет предварительную оценку. Окончательная оценка выставляется студенту по результатам защиты работы. Во время защиты автор должен быть готов за 5 минут устно изложить результаты

Согласована на портале № 66

Согласовано на портале №

проведенного исследования и ответить на вопросы. Умение отвечать на вопросы емко и четко является очевидным достоинством любого студента, претендующего на высокую оценку.

Основные критерии оценки курсовой работы вытекают из предъявляемых к ней требований. Такими критериями являются следующие.

1) Глубина анализа, умение разобраться в затронутых проблемах.
2) Самостоятельность, творческий подход к рассматриваемой проблеме.
3) Использование новейшего фактологического и статистического материала.
4) Полнота решения всех тех задач, которые автор сам поставил себе в работе.
5) Грамотность, логичность в изложении материала
6) Качество оформления.

Примерные темы курсовых работ

1. Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии.
2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы.
3. Причины и источники возникновения конфликтов в процессах управления системой социальной защиты населения.
4. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности.
5. Влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности.
6. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
7. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах.
8. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтности личности.
9. Социальный работник как субъект конфликта и посредник в его разрешении.
10. Структура и объект типичных конфликтов в профессиональной деятельности социального работника.
11. Характеристика и виды конфликтов в системе «Социальный работник-клиент».
12. Динамика развития конфликтов в профессиональном общении с клиентами у социальных работников.
13. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы.
14. Принципы анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.
15. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы.
16. Социальный работник как социальный посредник.
17. Этика поведения работника социальных служб при разрешении конфликта между оппонентами.
18. Деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов.
19. Принципы и формы работы посредника в разрешении конфликтных ситуаций.
20. Методы разрешения конфликтной ситуации.
21. Методы предотвращения конфликтов.
22. Ошибочные тактики поведения в конфликтных ситуациях.
23. Виды конфликтов: критерии, классификации.
24. Место и роль конфликта в обществе.
25. Основные принципы и задачи конфликтологии.
26. Исследование конфликта в различных областях научного знания.
27. История развития конфликтологии.
28. Прикладная конфликтология социальной сферы: актуальные проблемы, задачи, цели.
29. Конфликт как форма социального взаимодействия.
30. Принцип анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.

Цель курсовой работы – закрепления у студентов 4 курса основных навыков исследования реальных противоречий и конкретных конфликтов в различных направлениях социальной работы.

12.Методика формирования итоговой оценки по курсовой работе.

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую контрольную точку с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	**Всего за семестр**
Представление развернутого плана курсовой, библиографии, источников	7	-	-	7
Черновой вариант работы	14	-	-	14
Своевременность	5	-	-	5
Выявление возможных конфликтов и возможности их урегулирования (варианты)	-	7	-	7

Окончательный вариант курсовой работы	-	20	-	20
Своевременность	-	5	-	5
Оппонирование (рецензия)	-		7	7
Участие в защитах курсовых (вопросы, выступления)	-	-	5	5
Итого максимум за период:	26	32	12	70
Защита				30
Нарастающим итогом	26	58	70	100

13. Учебно-методический материал

13.1. Основная литература

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

13.2. Дополнительная литература

Белинская А.Б. Стресс и конфликт в деятельности социального работника // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 2. С. 173-182.

Сорокина Е.Г. Управление конфликтами в социальной работе // Социальная работа. 2011. № 6. С. 53-60.

Белинская А.Б. Конфликтология в социальной работе. – М.: , 2010. 224 с. (10 экз.).

Фомина С.Н. Подготовка специалистов социальной сферы к конструктивному развитию конфликтов в профессиональной среде // Ученые записки РГСУ. 2010. № 6. С. 70- 73.

Митяева А.М. Развитие профессионального отношения к конфликту у работников социальных служб // Конфликтология. 2009. № 1. С. 211-220.

Алдаганов М.М., Антипов В. А, Безуглый В. Ф. Российский социум в проекции конфликтологической парадигмы // Конфликтология. – 2007. - № 1. С. 24-42.

Тимофеева Л.Н. Конфликты граждан с чиновниками в России: новые тенденции // Конфликтология. – 2007. - № 1. С. 111-125.

Либман А. Конфликты государства и бизнеса: постсоветский опыт // Свободная мысль. 2005. № 9.

Мнацаканян М.О. О природе социальных конфликтов в современной России. // СОЦИС. - 1997. № 6.

Анцупов А.Я., Шепилов А.И. Конфликтология - М.: ЮНИТИ, 1991. – 551 с., (2 экз.); изд. 2-е. 2004. – 591 с. (1 экз.)

13.3. Учебно-методические пособия и требуемое программное обеспечение

Рекомендации по использованию логико-структурного подхода при разработке курсовой работы (проекта), темы курсовых и выпускных квалификационных работ, тематика практических занятий, вопросы, выносимые на каждое практическое занятие, необходимая литература для подготовки, темы для самостоятельного изучения студентами, вопросы к экзамену содержатся в учебно-методическом пособии:

Грик Н.А. Конфликтология в социальной работе. Учебно-методическое пособие для практических занятий и СРС студентов по направлению 39.03.02. Социальная работа. Томск, 2016. 44 с. // Образовательный портал ТУСУР. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://edu.tusur.ru/training/publications/5990, свободный. (Рекомендации по использованию логико-структурного подхода при разработке курсовой работы (проекта)-19 стр., планы практических занятий-10 стр., темы курсовых и выпускных квалификационных работ-22 стр., самостоятельная работа-23 стр.).

Методические рекомендации к самостоятельной работе / Казакевич Л.И. 2012. 14 с. - http://edu.tusur.ru/training/publications/1682

Справочная литература

Анцупов А.Я., Шепилов А.И. Словарь конфликтолога. - СПб.: Питер, 2006. – 528 с. (1 экз.)

Список рекомендуемых интернет-сайтов и порталов

Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки» http://www.auditorium.ru

Конфликтология http://www.conflictologiy.narod.ru

Практическая конфликтология в России http://www.conflictology.spb.ru

Русский Гуманитарный Интернет университет http://www.i-u.ru

Управление конфликтом http://www.conflictmanagement.ru

Центр конфликтологии Института социологии Российской Академии Наук http://www.conflictolog.isras.ru

14. Рейтинговая система оценки качества.

14.1. Бальная раскладка отдельных элементов контроля по видам занятий.

1.Посещение занятий – 2 пропуска занятий по неуважительной причине уменьшает рейтинг по этому показателю на 30%; за пропуск 45-50% занятий – 0 баллов (7 баллов).

Кабинет Гуманитарных
Согласована на портале № 66

2. Работа на практических занятиях – систематичность и основательность выступлений, творческий подход при обсуждении проблем, рецензии, вопросы (20 баллов).

3. Разработка модели конфликта – творческий и оригинальный, продуманный сценарий конфликта и убедительность при его защите (5 баллов).

4. Письменные работы по основному содержанию пройденной программы (по лекциям и семинарам) (33 балла).

5. Оценка конспекта – полнота, содержательность, уровень самостоятельной работы при проработке лекций и подготовки к семинарам (5 баллов).

14.2. Методика формирования пятибалльных оценок в контрольной точки

1 КТ – 14-18 баллов = 5 (отл.), 2 КТ – 35-42 балла =5 (отл.), итог -60-70 баллов = 5 (отл.).

4.3. Методика формирования итоговой оценки по дисциплине.

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую контрольную точку с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	**Всего за семестр**
Посещение занятий	3	2	2	7
Работа на практических занятиях	7	7	6	20
Разработка и защита модели конфликта (эссе)		5		5
Контрольные письменные работы (промежуточный контроль)	8	10	15	33
Содержание и основательность конспекта			5	5
Итого максимум за период:	18	24	28	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	18	42	70	100

Экзаменационные билеты состоят из двух вопросов (отлично - 15 баллов за каждый ответ).

Пересчет итоговой суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично)	90 – 100	A (отлично)
4 (хорошо)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно)	65 – 69	
	60 – 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Согласована на портале № 66

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____**П. Е. Троян**
«___» _____ 2016 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Конфликтологии в социальной работе

Уровень основной образовательной программы	бакалавриат
Направление подготовки	39.03.02 «Социальная работа»
Профиль	академический бакалавриат
Виды деятельности	исследовательская; социально-проектная
Форма обучения	очная
Факультет	гуманитарный
Кафедра	ИСР (истории и социальной работы)

Курс 4, семестр 7

Учебный план набора 2016 года и последующих лет

Экзамен 7 семестр

Томск - 2016

Согласована на портале № 66

1 Введение

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

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

Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции
ПК-13	должен обладать 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** основные технологии профилактики и предупреждения конфликтов в практике социальной работы **Должен уметь** давать и определять конфликтные ситуации, упреждать возникновения конфликтов и разрешать их с учетом профессиональной специфики **Должен владеть** основными приемами и методами исследования проблем и противоречий в процессе профессиональной деятельности, с целью повышения ее эффективности

2 Реализация компетенций

2.1. Компетенция ПК-13

ПК-13: должен обладать способностью выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе

Согласована на портале № 66

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 2.

Таблица 2. Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

1. Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	принципы и технологии предотвращения и урегулирования конфликтов в области социальной работы; методы прикладных исследований, статистики для повышения ее эффективности.	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	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
Виды занятий	• Лекции; • Практические занятия • Консультации	• Подготовка курсовой работы • Практические занятия • Самостоятельная работа студентов	• Практические занятия • Консультации
Используемые средства оценивания	• Тест • Контрольная работа • Эссе • Экзамен	• Подготовка курсовой работы • Оформление и защита эссе; • Конспект самостоятельной работы	• Защита курсовой работы • Контрольная работа • Экзамен

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции на всех этапах приведены в таблице 3.

Согласована на портале № 66

Таблица 3 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенции по этапам

Показатели и критерии	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, требуемыми для обоснования роли социальной работы	Работает при прямом наблюдении

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

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Анализирует принципы и технологии предотвращения и	• свободно применяет технологии решения конфликтов в	• способен использовать методику и технику эмпирических

Согласована на портале № 66

	урегулирования конфликтов в области социальной работы; • представлять методы прикладных исследований, статистики для повышения ее эффективности	сфере социального обслуживания, развития социального партнерства; • умеет проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них с учетом статистики	• исследований социальных конфликтов разных типов; • владеет общими правилами и технологией диагностики конфликтов; • свободно владеет основными приемами и методами выявления, предупреждения и разрешения, конфликтов в процессе профессиональной деятельности
Хорошо (базовый уровень)	• *понимает* принципы и технологии предотвращения и урегулирования конфликтов в области социальной работы; • *имеет представление о* методы прикладных исследований, статистики для повышения ее эффективности	• *самостоятельно применяет технологии* решения конфликтов в сфере социального обслуживания, развития социального партнерства; • *умеет* проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них с учетом статистики	• *критически осмысливает* технологии предотвращения и урегулирования конфликтов в области социальной работы; • *владеет* методами прикладных исследований, статистики для повышения ее эффективности
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• *дает определения* принципов и технологий предотвращения и урегулирования конфликтов в области социальной работы; • *знает* основные методы прикладных исследований, статистики для повышения ее эффективности	• *умеет работать со справочной литературой;* • *умеет представлять результаты своей работы*	• *владеет терминологией предметной области знания;* • *способен корректно представить знания в письменной и устной*

Согласована на портале № 66

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются следующие материалы:

Тесты для промежуточного контроля успеваемости по дисциплине Конфликтология в социальной работе

1. Конфликтология как наука возникла:

А. В 19 в.

Б. Вместе с возникновением человечества

В. В 20 в.

2. Внутренний конфликт понимается как конфликт между:

А. Сознательной и бессознательной структурами

Б. Бессознательными установками

В. Любыми внутриличностными структурами

3. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

А. Роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта

Б. Позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий

В. Стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

4. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:

А. Судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы

Б. Субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы

В. Свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы

5. Ресурсы сторон конфликта это:

А. Общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован.

Б. Знания, умения и навыки конфликтантов

В. Материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте

6. К этапам конфликта относятся:

А. Эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие

Б. Инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт

В. Тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия

7. Стратегия поведения в конфликте основывается на:

А. Модели заинтересованности в успехе другого

Б. Модели заинтересованности в собственном успехе

В. Модели двойной заинтересованности

8. Стратегия сотрудничества:

А. Приводит к разрешению конфликта

Б. Её применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

В. Свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

9. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

А. Уступка, уход, сотрудничество

Б. Компромисс, критика, борьба

В. Борьба, уход, убеждение

10. С точки зрения трансактного анализа к конфликтогенам можно отнести:

А. Присоединение

Б. Пересечение трансакций

В. Нахождение в позиции родителя

11. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

А. Проявление агрессии, превосходства, эгоизма

Согласована на портале № 66

Б. Редукция сознательной части психики

В. Общение с конфликтными личностями

12. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация трех позиций) в трансакции взрослого:

А. Проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию

Б. Работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных

В. Требует, покровительствует, руководит

13. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

А. Использование угроз в адрес оппонента

Б. Признание реальности конфликта

В. Расширение социальной среды конфликта

14. Жесткие тактики поведения в конфликте:

А. Всегда используются только после применения мягких и нейтральных

Б. Ориентируются на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента

В. Свидетельствуют о недостатках в информации об оппоненте

15. Стратегия соперничества:

А. Ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции

Б. Характеризует человека как эгоиста.

В. Ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

16. К групповым конфликтам относятся конфликты:

А. Личность-группа

Б. Группа-группа

В. Группа-руководитель

17. Интегративное разрешение конфликта означает:

А. Соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате

Б. Достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя

В. Разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.

18. Предупреждение конфликта представляет собой:

А. Управление конфликтом с целью его легитимизации

Б. Вид деятельности, направленный на ограничение конфликта

В. Превентивную форму управления конфликтом

19. Медиация – это:

А. Вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта

Б. Любое посредничество

В. Ограниченный арбитраж

20. Управление конфликтом включает в себя:

А. Прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение

Б. Прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение

В. Диагностику, предупреждение, регулирование, завершение

21. Выберите наиболее полный и верный список механизмов разрешения внутриличностного конфликта:

А. Регрессия, замещение, компромисс, уступка, аннулирование

Б. Подавление, соперничество, проекция, регрессия, сублимация

В. Проекция, регрессия, замещение, подавление, сублимация, аннулирование

22. Предметом трудовых конфликтов являются:

А. Низкая заработная плата, распределение ресурсов, нарушение служебной этики

Б. Условия труда, распределение ресурсов, невыполнение ранее принятых договоренностей

В. Межличностные отношения в коллективе, внутригрупповой фаворитизм,

Согласована на портале № 66

психологическая несовместимость

23. Легитимизации конфликта – это:

А. Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте

Б. Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

В. Обращение к посреднику

24. Институционализация конфликта – это:

А. Определение места и времени переговоров по существу конфликта

Б. Создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

В. Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте

25. Что относится к форме завершения конфликта:

А. Уступка, компромисс, уход, соперничество

Б. Перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение

В. Разрешение, уход, отмена, убеждение

26. Латентная стадия развития конфликта – это:

А. Стадия начала конфликта

Б. Стадия выявления препятствий для реализации собственных интересов

В. Стадия, характеризующаяся отсутствием внешних, практических действий сторон.

27. Какой конфликт приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества, эффективности организации?

А) функциональный;

Б) межличностный;

В) групповой;

Г) дисфункциональный;

Д) личностный.

28. Что такое конфликт?

А) это особый вид взаимодействия социальных сил, при котором действия одной стороны, столкнувшись с противодействием другой, делают невозможной реализацию ее целей и интересов;

Б) это особый вид воздействия руководителя на подчиненного;

В) это массовое столкновение рабочих, вызванное их недовольством по поводу задержки выплаты заработной платы;

Г) это специальная мера воздействия на работников, которые не выполняют порученную им работу;

Д) наука об умении управлять на производстве.

29. На какой стадии конфликта какое-то внешнее событие приводит в движение конфликтующие стороны?

А) конфликтная;

Б) предварительная;

В) разрешение конфликта;

Г) предконфликтная;

Д) послеконфликтная.

30. Что происходит на послеконфликтной стадии?

А) поиск способов полного разрешения конфликта;

Б) накопление и обострение противоречий в системе межличностных и групповых отношений в силу появившегося расхождения интересов, ценностей и установок субъектов конфликтного взаимодействия;

Согласована на портале № 66

В) конфликт интересов на этой стадии принимает форму острых разногласий, которые индивиды и социальные группы не только не стремятся урегулировать, но и всячески усугубляет;

Г) предпринимаются усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей, установок, ликвидируется социально-психологическая напряженность и прекращается любая борьба;

Д) какое-то внешнее событие приводит в движение конфликтующие стороны.

31. Что происходит, если после выбора форм взаимодействия происходит уход от взаимодействия одной из сторон?

А) потенциальный конфликт;

Б) открытый конфликт;

В) отсутствие конфликта;

Г) выработка компромисса;

Д) закрытый конфликт.

32. Каковы причины межличностных конфликтов?

А) недостатки, связанные с организацией труда, нормирования, использования моральных и материальных стимулов;

Б) трудности и напряженность, связанные с межличностными отношениями внутри коллектива;

В) недоработки в сфере управленческой деятельности, подбора и расстановки кадров в соответствии с квалификацией и психологическими особенностям;

Г) неправильный стиль руководства;

Д) все вышеназванные.

33. Что не может быть причиной конфликта?

А) резкость и грубость в обращении с подчиненными;

Б) ложное понимание единоначалия и администрирование;

В) беспринципность руководителя;

Г) черствость и равнодушие к нуждам подчиненных;

Д) психологическая совместимость.

34. Что позволяет предупреждать конфликтные ситуации?

А) откровенность и простота руководителя;

Б) умение замечать положительные и отрицательные реакции на свое поведение;

В) трезвая оценка своих способностей и достижений;

Г) содержание пунктов 1,2;

Д) содержание пунктов 2,3.

35. Что такое профилактика конфликта?

А) проведение медицинских исследований среди подчиненных;

Б) своевременная помощь работника руководителю в его работе;

В) своевременное осуществление мероприятий по ограничению вероятности конфликта и регулированию его развития в заданном направлении;

Г) заранее спланированное мероприятие по введению новых правил работы и новых условий труда на производстве;

Д) профессиональная подготовка работника, который продвигается по служебной лестнице.

36. Что должно учитываться при выборе мер по преодолению конфликта?

А) экономическая ситуация в стране;

Б) интересы сторон, находящихся в конфронтации;

В) цели организации;

Г) интересы одной из конфликтующих сторон;

Д) все вышеназванное.

37. Как классифицируются конфликты по направленности?

А) межличностные, групповые;

Согласована на портале № 66

Б) горизонтальные, вертикальные, смешанные;

В) простые, сложные;

Г) активные, пассивные, конструктивные;

Д) эмоциональные, психологические, нравственные.

38. К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?

А) межличностный;

Б) смешанный;

В) вертикальный;

Г) горизонтальный;

Д) эмоциональный.

39. Наличие каких трех факторов предполагает процесс общения?

А) разногласие, соглашение, интерес;

Б) восприятие, эмоции, обмен информацией;

В) единодушие, простодушие, искренность;

Г) любознательность, находчивость, обмен мнениями;

Д) зависимость, скромность, опыт.

40. От каких факторов зависит конструктивное разрешение конфликта?

А) открытость и эффективность общения;

Б) адекватность восприятия конфликта;

В) создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества;

Г) готовность к всестороннему обсуждению проблем;

Д) все вышеназванное.

41. Какой вид конфликтов могут породить субъективные причины?

А) деструктивные;

Б) конструктивные;

В) деловые;

Г) вертикальные;

Д) горизонтальные.

42. Каков вид конфликта, если он связан с официальной деятельностью человека?

А) вертикальный;

Б) симметричный;

В) личностный;

Г) смешанный;

Д) деловой.

43. К какому типу относится человек, характеризующийся излишней требовательностью, мнительностью, подозрительностью, мелочностью ?

А) неуправляемый;

Б) демонстративный;

В) сверхточный;

Г) ригидный;

Д) целенаправленно конфликтный.

44. В чем проявляется послеконфликт?

А) в полном удовлетворении конфликтующих сторон;

Б) в негативном поведении или чувстве неудовлетворенности после того, как конфликт разрешен;

В) в чрезмерном внимании руководителя к проблемам конфликтующих сторон;

Г) после конфликта наступает затишье в коллективе;

Д) в длительном протекании конфликта.

45. Назовите основные типы конфликтов в фирме.

А) внутриличностный;

Согласована на портале № 66

Б) межгрупповой;

В) между личностью и группой;

Г) межличностный;

Д) все вышеназванные.

46. Какие виды конфликтов относятся к социальным?

А) межгосударственные;

Б) этнические, межнациональные;

В) технические, деловые;

Г) содержание пунктов 1, 2;

Д) содержание пунктов 1, 3.

47. Чем занимается конфликтология?

А) поиском новых видов конфликтов;

Б) поиском ответов на вопрос, что есть конфликт в различных сферах жизни;

В) поиском ответов на вопрос как сделать, чтобы разрешение конфликтных отношений принесло удовлетворение обеим сторонам;

Г) поиском социально-психологических, экономических, или иных отношений субъектов;

Д) всем вышеназванным.

48. Кто или что является объектом конфликта?

А) то, что вызывает противодействие участников, является основой их спора;

Б) те, кто оспаривает мнения, интересы, цели друг друга;

В) те, кто вступает в конфликт;

Г) отдельные личности, социальные группы;

Д) организации.

49. Какова цель экспертного метода?

А) консультант руководит процессом;

Б) решить какую-либо проблему, уже сформулированную организацией;

В) консультант пытается обучить клиента, развить его интуицию и способность понимать и решать проблемы;

Г) разъяснить, какие результаты ожидаются от каждого сотрудника и подразделения;

Д) консультанты пытаются управлять процессом изменения посредством указания достижимых процедур и конкретного их определения вместе с клиентом.

50. Назовите виды поведения руководителя при решении конфликта.

А) сглаживание, решение проблем;

Б) принуждение, уклонение, компромисс;

В) стимулирование, консультирование;

Г) содержание пунктов 1, 3;

Д) содержание пунктов 1, 2.

51. Что не входит в такой способ разрешения конфликта как сотрудничество?

А) наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;

Б) необходимо интеграция точек зрения и сближение мнений сотрудников;

В) у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;

Г) представляется важным усилие личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности;

Д) основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации.

52. Что такое конфронтация?

А) отрицание;

Б) противостояние;

В) соглашение;

Г) компромисс;

Согласована на портале № 66

Д) все вышеназванное.

53. Что не входит в административно-волевые способы разрешения конфликта?

А) разрешение конфликта по решению суда;

Б) разъединение конфликтующих;

В) убеждение;

Г) подавление интересов личности;

Д) перевод на другую работу.

54. Что нужно делать, если конфликт признан и очевидно, что он не решается "с ходу"?

А) договориться о процедуре;

Б) стремиться к ясности общения;

В) создать атмосферу сотрудничества;.

Г) признать наличие конфликта;

Д) очертить конфликт.

55. Какие вы знаете основные направления деятельности по "профилактике" конфликтов?

А) соблюдение этики отношений;

Б) соблюдение законов;

В) постоянная работа по улучшению условий труда;

Г) учет ожиданий подчиненных;

Д) все вышеназванное.

56. Что не входит в соблюдение этики отношений?

А) недостаточное информирование сотрудников, утаивание информации создает напряженность во взаимоотношениях;

Б) изучение подчиненных, интерес к ним как к личностям;

В) ничто не ценится так дорого и не стоит так дешево как вежливость;

Г) управление людьми начинается с управления собой;

Д) уважая подчиненного, не добьешься уважения с его стороны, а отсутствие уважения - это уже предконфликтная ситуация.

57. Если человек обладает сильной волей, достаточным авторитетом, властью, какой стиль поведения в конфликтной ситуации ему необходимо использовать?

А) стиль компромисса;

Б) стиль уклонения;

В) сотрудничество;

Г) стиль конкуренции или соперничества;

Д) все вышеназванные.

58. В чем заключается стиль компромисса?

А) вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки;

Б) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;

В) хочется выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;

Г) в стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;

Д) поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.

59. Когда не рекомендуется использовать стиль уклонения?

А) когда конфликтная сторона считает, что источник разногласий тривиален и несущественен;

Б) когда подчиненные сами могут урегулировать конфликт;

Согласована на портале № 66

В) когда в конфликте участвуют трудные с точки зрения общения люди - грубияны, жалобщики, нытики;

Г) когда решение проблемы может ухудшить ваше здоровье;

Д) когда обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью.

60. Для чего необходимо составлять карту конфликта?

А) чтобы поднять свой авторитет;

Б) чтобы снизить число конфликтных ситуаций;

В) с ее помощью можно наметить общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций;

Г) для изучения статистики конфликтных ситуаций, и предотвращения их в будущем;

Д) с ее помощью руководитель может в дальнейшем быстро и достоверно определять виновников последующих конфликтов.

61. К какому типу людей относится человек, если он по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль?

А) "максималист";

Б) "разгневанный ребенок";

В) "тайный мститель";

Г) агрессист;

Д) "хронический обвинитель".

62. Применяя какие средства, человек может попытаться убедить других принять его точку зрения?

А) вознаграждение;

Б) экспертные оценки;

В) обращение к традициям;

Г) принуждение;

Д) все вышеназванные.

63. Кто или что относится к оппонентам второго ранга?

А) окружающая среда;

Б) группа;

В) организация;

Г) индивид, вырабатывающий решение с самим собой;

Д) индивиды.

64. Что со временем может произойти с конфликтной ситуацией?

А) может исчезнуть, если перестанет существовать сам объект, породивший ее;

Б) сохраниться в прежнем состоянии;

В) обостриться под воздействием инцидента, то есть столкновения оппонентов;

Г) трансформироваться в другую;

Д) все вышеназванное.

65. Что такое «предельное обострение противоречий»?

А) конфликт;

Б) чрезвычайная ситуация;

В) модель конфликта;

Г) самовыражение;

Д) соглашение.

66. Наступило препятствие достижению личным целям совместной трудовой деятельности и как следствие вертикальный конфликт: снизу вверх, каковы действия конфликтующих сторон?

А) руководитель не обеспечивает подчиненному возможности достижения его личных целей;

Согласована на портале № 66

Б) подчиненный не обеспечивает руководителю возможности выполнения основной деятельности;

В) противоречие деятельности руководителя, его стиля работы ожиданиям подчиненных;

Г) действия одного препятствует успешной деятельности другого;

Д) подчиненный создает препятствия для достижения руководителем личных целей.

67. Если человек умеет так выйти из неприятной ситуации, что меньше затрагиваются глубинные чувства личности, то к какому типу работников он относится?

А) «практик»;

Б) «жулик»;

В) «мыслитель»;

Г) «собеседник»;

Д) «выдумщик».

68. Как «мыслитель» относится к противоречиям и конфликтам?

А) для него важно единство практических исходов, целей совместной деятельности;

Б) он острее всего принимают противоречия в сфере духовных ценностей, идейного родства;

В) его меньше трогает оценка интеллектуальных способностей и практичности;

Г) ему обычно выпадает роль арбитра в конфликтных ситуациях;

Д) если в сфере целей и средств деятельности возникает противоречие, он очень быстро вступает в конфликт.

69. В чем преимущество компромиссного выхода из конфликта?

А) во взаимности равности прав и обязанностей и легализации (открытости) претензий;

Б) экстремальность ситуации позволяет партнерам лучше увидеть сильные и слабые стороны, понять запросы и интересы друг друга;

В) нельзя использовать прием принуждения ради сохранения взаимоотношений;

Г) быстро решает и решительно устраняет причины недовольства инициатора;

Д) появляется время для продумывания причин и способов решения конфликтной задачи.

70. Какой самый неблагоприятный исход конфликта при желании сохранения отношений?

А) компромисс;

Б) уклонение;

В) принуждение;

Г) сглаживание;

Д) решение проблемы.

71. Если вы стараетесь выработать решение, удовлетворяющее обе стороны, то какой стиль разрешения конфликта вы используете?

А) компромисса;

Б) принуждение;

В) приспособление;

Г) уклонение;

Д) сглаживание.

72. Что характерно для вводной фазы конструктивного спора?

А) принимается решение по вопросу, вызвавшему противоречие;

Б) признание своей ошибки или доказательство обратного;

В) излагается конкретное мнение;

Г) говориться о сути дела;

Д) "пострадавший" должен сказать, что хочет спросить.

73. Какие вы знаете типичные ошибки руководителя?

Согласована на портале № 66

А) нечестный спор;
Б) непродуктивное общение;
В) обобщенность;
Г) отгороженность;
Д) все вышеназванное.

74. Какое положительное значение имеет заключительная фаза конфликта, если в результате спора пришло расслабление?

А) сближение;
Б) положительное эмоциональное состояние;
В) исправление;
Г) положительная информация;
Д) обособление.

75. Какова реакция у флегматика при разрешении конфликта?

А) отличается повышенной возбудимостью;
Б) отличается спокойствием;
В) легко успокаивается;
Г) труднодоступен для убеждения;
Д) все вышеназванное.

76. Можно ли запретить конфликты на работе?

А) можно, но не всегда;
Б) нет;
В) да, всегда;
Г) нельзя, это неизбежно;
Д) зависит от вида работы.

77. Что является двигателем конфликта?

А) цели, мотивы;
Б) деньги, личные потребности;
В) переживания оппонентов;
Г) содержание пунктов 1, 2;
Д) содержание пунктов 1, 3.

78. Если человек на словах ставит одну цель, а на деле преследует другую, то какова эта цель?

А) вымышленная;
Б) декларативная;
В) недействительная;
Г) второстепенная;
Д) эгоистичная.

79. Что необходимо выявить при определении целей оппонента?

А) мотивы;
Б) потребности;
В) слабости;
Г) жизненные ценности;
Д) все вышеназванное.

80. Какие вы знаете формирующие механизмы у человека?

А) вытеснение;
Б) рационализация;
В) проекция;
Г) все вышеназванные;
Д) ни один из вышеназванных.

81. Что означает личностное развитие в конфликте?

А) сближение реального и идеального «я» и преодоление своих слабых сторон, как личности;

Б) мысленное представление себя на месте каждого из оппонентов;

В) оппонент с завышенной самооценкой выбирает, как правило, наступательную стратегию в конфликте, а оппонент с заниженной самооценкой – оборонительную;

Г) предполагает оценку благоприятных и неблагоприятных факторов в конфликтной ситуации;

Д) определение направлений или «зон» своего возможного развития в данном конфликте.

82. Что нужно сделать человеку чувствующему раздражение и страх?

А) попросить помощи у коллег;

Б) избавиться от эмоций;

В) вступить в дискуссию;

Г) уклониться от конфликта;

Д) все вышеназванное.

83. Что необходимо делать, если приходится общаться со злыми и враждебными людьми?

А) поговорить с ними по-душам;

Б) попытаться поставить себя так, чтобы все боялись;

В) сказать прямо им в глаза об их поведении;

Г) надо установить что-то на подобие психологического барьера или защиты;

Д) перейти на другое место работы, с более благоприятной атмосферой.

84. Что могут повлечь за собой опасения и внутренний раздор человека?

А) раздражительность;

Б) замкнутость;

В) успокоение;

Г) чувство мщения;

Д) доверие.

85. Что не нужно делать для выхода из конфликтной ситуации, связанной со скрытыми интересами?

А) попытаться обдумать собственные подспудные желания и спросить себя, действительно ли так важно для вас их исполнение;

Б) необходимо постараться установить, почему другой человек занял такую позицию: иными словами, надо попытаться определить открытые потребности и тайны этого человека;

В) поделиться своими заботами в спокойной обстановке и уважительно выслушать оппонента;

Г) если можно, то надо найти способ открытого обсуждения, то есть предлагается обговорить сложившееся положение с целью поиска решения, устраивающего обоих оппонентов;

Д) рассмотреть несколько взаимоотношений удовлетворения интересов обоих сторон и подумать о том, каким образом уступить оппоненту в менее важных для вас вопросах, которые существенны для него, и как получить то, что для Вашего оппонента не имеет большого значения, а для Вас представляет насущную необходимость.

86. Какой процент информации мы получаем при неречевом общении?

А) 100%;

Б) 7%;

В) 38%;

Г) 55%;

Д) 15%.

87. Какие вы знаете типы трудных людей?

А) всезнайки;

Б) молчуны;

В) жалобщики;

Согласована на портале № 66

Г) «стопоры»;

Д) все вышеназванные.

88. Кто такие «наивные лгуны»?

А) те, кто заметают следы ложью или серией обманов, так что наблюдаются недопонимание во что верить, а во что – нет;

Б) те, кто хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости;

В) те, кто считают себя выше других, потому что они, как они сами полагают, знают все на свете;

Г) те, кто держат все в себе, не говорят о своих обидах, а потом внезапно набрасываются на коллегу, когда считается, что все идет прекрасно;

Д) те, кто якобы делают добро, но в глубине души сожалеют об этом.

89. Какие чувства вызывает общение с трудными людьми?

А) огорчение;

Б) подавленность;

В) гнев;

Г) растерянность;

Д) все вышеназванное.

90. Как обычно ведет себя в конфликтной ситуации «мученик»?

А) может ответить вспышкой гнева, оскорблениями, обвинениями, желая просто подавить другого человека;

Б) обычно считает, что он всегда прав, создавая в ходе конфликта впечатление, что не правы другие;

В) хочет чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости;

Г) всегда выискивает ошибки других и обличает виновных, считая, что обвинение может решить проблему;

Д) действует так, как будто его самоунижение может сгладить или решить проблему.

91. На каких принципах следует основываться при общении с трудным человеком?

А) не попадать под влияние «трудного» человека, его точки зрения, мироощущения, при этом сохранять спокойствие и нейтралитет;

Б) не уклониться от общения с таким человеком и постараться поговорить с ним и выявить причину его «трудности»;

В) осознать, что человек труден в общении и определиться к какому типу он относится;

Г) постараться найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд;

Д) все вышеназванные.

92. Какими способами реализуется стратегия разрешения?

А) принуждением и убеждением;

Б) организацией и разъяснением;

В) разговорами и пояснениями;

Г) уклонением и приспособлением;

Д) доверием и обеспечением.

93. Какова основная задача переговоров?

А) усложнить или предотвратить сложившуюся ситуацию;

Б) составить список вопросов, которые необходимо решить;

В) найти такой вариант, который позволил бы оптимизировать возможный результат;

Г) добиться снижения агрессивности и раздражительности в коллективе;

Д) решить производственные задачи.

94. Какие существуют основные разновидности переговоров?

А) мягкие и жесткие;

Б) позиционные и рациональные;

Б) мысленное представление себя на месте каждого из оппонентов;

В) оппонент с завышенной самооценкой выбирает, как правило, наступательную стратегию в конфликте, а оппонент с заниженной самооценкой – оборонительную;

Г) предполагает оценку благоприятных и неблагоприятных факторов в конфликтной ситуации;

Д) определение направлений или «зон» своего возможного развития в данном конфликте.

82. Что нужно сделать человеку чувствующему раздражение и страх?

А) попросить помощи у коллег;

Б) избавиться от эмоций;

В) вступить в дискуссию;

Г) уклониться от конфликта;

Д) все вышеназванное.

83. Что необходимо делать, если приходится общаться со злыми и враждебными людьми?

А) поговорить с ними по-душам;

Б) попытаться поставить себя так, чтобы все боялись;

В) сказать прямо им в глаза об их поведении;

Г) надо установить что-то на подобие психологического барьера или защиты;

Д) перейти на другое место работы, с более благоприятной атмосферой.

84. Что могут повлечь за собой опасения и внутренний раздор человека?

А) раздражительность;

Б) замкнутость;

В) успокоение;

Г) чувство мщения;

Д) доверие.

85. Что не нужно делать для выхода из конфликтной ситуации, связанной со скрытыми интересами?

А) попытаться обдумать собственные подспудные желания и спросить себя, действительно ли так важно для вас их исполнение;

Б) необходимо постараться установить, почему другой человек занял такую позицию: иными словами, надо попытаться определить открытые потребности и тайны этого человека;

В) поделиться своими заботами в спокойной обстановке и уважительно выслушать оппонента;

Г) если можно, то надо найти способ открытого обсуждения, то есть предлагается обговорить сложившееся положение с целью поиска решения, устраивающего обоих оппонентов;

Д) рассмотреть несколько взаимоотношений удовлетворения интересов обоих сторон и подумать о том, каким образом уступить оппоненту в менее важных для вас вопросах, которые существенны для него, и как получить то, что для Вашего оппонента не имеет большого значения, а для Вас представляет насущную необходимость.

86. Какой процент информации мы получаем при неречевом общении?

А) 100%;

Б) 7%;

В) 38%;

Г) 55%;

Д) 15%.

87. Какие вы знаете типы трудных людей?

А) всезнайки;

Б) молчуны;

В) жалобщики;

Согласована на портале № 66

В) объективные и субъективные;

Г) прямые и косвенные;

Д) большие и малые.

95. Какие стадии не включает в себя переговорный процесс?

А) выработка общей концепции переговоров;

Б) подготовка вариантов конкретных решений;

В) подготовка к встрече;

Г) осуществление самих переговоров;

Д) анализ результатов.

96. В чем заключается интеграционный метод ведения переговоров ?

А) формируется представления о возможных доводах, противоположной стороны, подбираются аргументы, необходимые для их опровержения;

Б) в достижении соглашения в условиях постоянного полного или частичного пересмотра требований в зависимости от появления новых обстоятельств и открытия новых возможностей;

В) основной упор делается на имеющиеся точки соприкосновения, возможности получить взаимную выгоду при разумном объединении усилий;

Г) на основе взглядов партнера разрабатывается рабочий вариант решения проблемы, предлагаемый партнеру для обсуждения;

Д) партнерам предлагаются для обсуждения предварительно разработанные варианты соглашения, в основе которых лежит представление об оптимальном решение проблемы в комплексе с остальными.

97. Что не является определением конфликта?

А) явление закономерное и во многих своих проявлениях одно из непременных условий развития трудовых коллективов;

Б) столкновение противоположно направленных, противоречивых тенденций;

В) отсутствие согласия между двумя сторонами, которые могут быть конкретными группами или лицами;

Г) столкновение противоположных точек зрения, взглядов, мнений людей, серьезное разногласие, чреватое далеко идущими последствиями;

Д) предельное обострение противоречий или столкновение односторонних целей, интересов, позиций, мнений или взглядов взаимодействия.

98. Что нужно делать, чтобы повлиять на конфликтную ситуацию, обезопасить себя от разрушительных действий?

А) научиться разбираться в первоистоках столкновений людей;

Б) уметь выбирать оптимальный пути разрешения конфликтных ситуаций;

В) уметь выбирать оптимальные стили поведения;

Г) изучить природу конфликта;

Д) все вышеназванное.

99. Почему руководителю нельзя оказываться в стороне от конфликтной ситуации?

А) потому что только руководитель может разрешить конфликтную ситуацию;

Б) потому что ему хочется показать себя заботливым руководителем, которому не безразличны проблемы подчиненных;

В) иначе руководитель может получить выговор от вышестоящего начальства;

Г) любой конфликт не лучшим образом повлияет на работу вверенного ему коллектива, и скажется на результатах работы;

Д) все вышеназванное.

100. К чему может привести разрешение конфликтов, обладающих созидательной силой?

А) к осложнению управленческих отношений;

Б) к снижению технологий;

Согласована на портале № 66

В) к улучшению условий труда;
Г) к улучшению внешней биосферы коллектива;
Д) к напряженным отношениям в коллективе.

101. Каковы типы условий для воздействия на оппонента?

А) условия восприятия, условия осуществления;
Б) условия понимания;
В) условия осложнения, условия взаимопонимания;
Г) содержание пунктов 1, 2;
Д) содержание пунктов 1. 3.

102. Что не относится к невербальной коммуникации?

А) мимика;
Б) речь;
В) жесты;
Г) поза;
Д) телодвижения.

103. Какие существуют способы восприятия информации?

А) кинестетический;
Б) аудиальный;
В) визуальный;
Г) все вышеназванные;
Д) ни один из вышеназванных.

104. О чем свидетельствуют скрещенные ноги на языке невербального общения Г. Калеро?

А) сопротивление;
Б) стремление повлиять;
В) заинтересованностью;
Г) открытость в общении;
Д) критическая оценка.

105. Что означает жест – руки прикладываются к груди?

А) неуверенность;
Б) удовлетворение, владение ситуацией;
В) сопротивление;
Г) снижение интереса;
Д) честность и открытость.

106. Какие вы знаете виды фрустрационного поведения?

А) стереотипия;
Б) регрессия;
В) агрессия и деструкция;
Г) апатия;
Д) все вышеназванные.

107. Какие вы знаете виды саботажа?

А) технический, продукционный;
Б) организационный;
В) систематический;
Г) содержание пунктов 1, 2;
Д) содержание пунктов 1, 3.

108. В чем заключается технический саботаж?

А) нанесение ущерба техническим средствам труда;
Б) расточаются материалы или ими выполняется халтура;
В) снижение производительности труда за счет неправильного руководства;
Г) подменяет тщательно отрегулированные образцы трудового поведения на выгодные для работников, внешне не меняя их;

Согласована на портале № 66

Д) внешне установленные формальные нормы и правила вступают в противоречия с конкретными требованиями, жизни предприятия.

109. В чем заключается экономический эффект саботажа?

А) уничтожает фактическую часть капитала;

Б) сокращает продуктивную работу;

В) умножает продуктивную работу;

Г) содержание пунктов 1, 2;

Д) содержание пунктов 2, 3.

110. Что не относится к этапам развития забастовки?

А) созревание;

Б) контроль;

В) взаимодействие;

Г) организация;

Д) адаптация.

111. Что играют главную роль в конфликте?

А) конфликтогены;

Б) люди;

В) оппоненты;

Г) речь;

Д) действия.

112. В чем состоит эскалация конфликтогенов?

А) в разрешении существующего конфликта;

Б) на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном;

В) в выявлении причин, мотивов побудивших служащих вступить в конфликтную ситуацию;

Г) в попытке защитить себя от несправедливых обвинений оппонента;

Д) все вышеназванное.

113. Всегда ли конфликтоген может привести к конфликту?

А) никогда;

Б) да, всегда;

В) только в экстремальных случаях;

Г) нет, не всегда;

Д) да всегда, но только в деловой сфере.

114. Что не входит в процесс возникновения конфликта?

А) первый конфликтоген;

Б) более сильный ответный конфликтоген;

В) еще более сильный ответный конфликтоген;

Г) конфликт;

Д) снятие конфликтогена.

115. Какие вы знаете правила бесконфликтного общения?

А) проявляйте эмпатию к собеседнику;

Б) не употребляйте конфликтогенов;

В) делайте как можно больше благожелательных посылов;

Г) не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген;

Д) все вышеназванные.

116. Какие вы знаете типы конфликтогенов?

А) проявление снисходительности;

Б) проявление агрессивности;

В) стремление к закономерности;

Г) все вышеназванные;

Д) ни один из вышеназванных.

Согласована на портале № 66

117. К какому типу конфликтогенов относится навязывание своих советов?

А) стремление к превосходству;

Б) проявление эгоизма;

В) стремление к закономерности;

Г) проявление снисходительности;

Д) проявление агрессивности.

118. Какое состояние вызывает отсутствие информации?

А) спокойствие;

Б) агрессия;

В) тревога;

Г) любопытство;

Д) смирение.

119. Какие бывают виды агрессивности?

А) природная, ситуативная;

Б) большая, маленькая;

В) острая, тупая;

Г) объективная, субъективная;

Д) сильная, слабая.

120. Что такое эгоизм?

А) неприятности (личные или по работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген;

Б) снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности;

В) ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием своекорыстных, потребностей безотносительно к интересам других людей;

Г) реакция на сложившиеся обстоятельства;

Д) категоричность, безапелляционность.

121. Какие вы знаете способы снятия агрессивности?

А) пассивный, активный, логический;

Б) математический, систематический;

В) сложный, средний, простой;

Г) модельный, плановый, своевременный;

Д) запрограммированный, незапрограммированный.

122. Какой способ подавления агрессии состоит в том, чтобы «поплакаться» кому-то, пожаловаться, выговориться?

А) логический;

Б) пассивный;

В) активный;

Г) плановый;

Д) фактический.

123. Что такое инцидент?

А) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта;

Б) стремление уничтожить оппонента в конфликтной ситуации;

В) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;

Г) действия (или бездействие), могущие привести к конфликту;

Д) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

124. Сколько процентов занимают конфликты, происходящие помимо воли участников?

А) 45%;

Б) 80%;

В) 100%;

Г) 27%;

Д) 38%.

125. Что нельзя отнести к основным правилам формулирования конфликтной ситуации?

А) сформулировать конфликтную ситуацию чужими словами;

Б) формулировка должна подсказывать, что делать;

В) в формулировке обходиться минимумом слов;

Г) помнить, что конфликтная ситуация - это то, что надо устранить;

Д) конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.

126. Что такое стресс?

А) это состояние напряжения, возникающее у человека под влиянием сильных воздействий;

Б) обычное и часто встречающееся явление (повышенная раздражительность или бессонница перед ответственным событием и т.п.);

В) стоит проблема и нет альтернативы для ее решения, но ее надо срочно решить;

Г) чувство беспокойства, когда ситуация выходит из-под контроля;

Д) все вышеназванное.

127. Что относится к психологическим признакам стресса?

А) язва;

Б) астма;

В) головная боль;

Г) болезнь сердца;

Д) депрессия.

128. Что не относится к симптомам стресса?

А) хроническое переживание;

Б) эмоциональная устойчивость;

В) нервозность и напряжение;

Г) неудобная рабочая поза;

Д) проблемы здоровья.

129. Что относится к организационным факторам, вызывающим стресс?

А) наказание;

Б) уход на пенсию;

В) неопределенность ролей;

Г) привлечение по суду;

Д) увольнение с работы

130. Что нужно делать, чтобы достичь низкого уровня стресса у работников?

А) четко описывать конкретные зоны полномочий, ответственности и производственных ожиданий, использовать двустороннюю коммуникацию;

Б) оценивать способности, потребности и склонности ваших работников и попытаться выбрать для них соответствующий объем и тип работы;

В) использовать стиль лидерства, соответствующий требованиям данной ситуации;

Г) обеспечивать надлежащее вознаграждение за эффективную работу;

Д) все вышеназванное.

131.Что происходит, когда кто-то берет на себя чрезмерную ответственность?

А) другие могут перестать общаться с этим человеком;

Б) он всегда становится руководителем фирмы;

В) другие могут почувствовать подавленность или бесправность;

Г) это вызовет в нем чувство самоуверенности и уважения к себе;

Д) все вышеназванное.

132. Как нужно вести себя в ситуации, когда кто-то ведет себя очень эмоционально, противоречиво?

Согласована на портале № 66

А) постарайтесь отвлечься от внешних проявлений эмоций для того, чтобы обнаружить скрытые интересы и страхи этого человека;

Б) не обращать на этого человека никакого внимания;

В) стремиться к подавлению его импульсивности, чтобы продолжить путь к взаимовыгодному решению вопроса;

Г) содержание пунктов 1, 2;

Д) содержание пунктов 1, 3.

133. Что нужно сделать, если вы заметили расхождения между высказанными словами и мимикой говорящего?

А) привлечь внимание оппонента к тому, что он вас не убедил сказанным и прекратить переговоры;

Б) сделать дружелюбное замечание по поводу того, что вас смущает расхождение между его словами и делом;

В) резко высказать ему об этом;

Г) не обращать на это никакого внимания;

Д) все способы могут быть применены в данной ситуации.

134. Что нужно сделать, если уже возник конфликт, основанный на неверных предположениях?

А) попросить помощи в разрешении конфликта у своего руководителя;

Б) найти верные предположения, и тогда конфликт разрешиться сам собой;

В) постараться вернуться назад, насколько это необходимо, для того чтобы докопаться до первопричины;

Г) не предпринимать никаких действий;

Д) все способы могут быть применены в данной ситуации.

135. Каких правил нужно придерживаться, чтобы избежать конфликтной ситуации?

А) стремление вести обсуждение не по поводу занимаемых сторонами позиций, а по существу проблемы, основываясь на объективных критериях;

Б) уважительная манера разговора, умение слушать собеседника, устранение из диалога ироничных (особенно ехидных) замечаний;

В) устранение из деловой беседы предубеждений, устранение из диалога явно грубых возражений;

Г) отказ от намерения немедленно парировать каждое замечание собеседника;

Д) все вышеназванное.

136. В чем преимущество метода мозговой атаки?

А) позволяет по-новому взглянуть на ситуацию, казавшуюся безысходной;

Б) позволяет избавиться от ненужных проблем;

В) снижает уровень стресса;

Г) снижает вероятность возникновения конфликтных ситуаций;

Д) все вышеназванное.

137. Для чего нужно проводить статистику конфликтных ситуаций?

А) чтобы знать, за что нужно наказывать работников;

Б) для того чтобы избежать их в будущем;

В) чтобы узнать с кем из сотрудников не следует общаться;

Г) содержание пунктов 1, 2;

Д) содержание пунктов 1, 3.

138. Чему может помочь обращение с вопросом к своему внутреннему голосу?

А) поможет найти хорошее место работы;

Б) поможет наладить хорошие отношения с руководителем;

В) поможет вам справляться с жизненными трудностями и извлекать из них уроки для себя;

Г) поможет справиться с недоброжелательными коллегами;

Согласована на портале № 66

Д) поможет навести порядок на своем рабочем месте.

139. Что нужно делать, чтобы прошло такое эмоциональное состояние, в котором трудно рационально мыслить, делать выводы?

А) простите самого себя;

Б) сделайте что-нибудь, чтобы развеяться;

В) возьмите свои эмоции под контроль;

Г) не занимайтесь самообвинением и самобичеванием;

Д) все вышеназванное

140. Что нужно делать, чтобы легче извлекать уроки из конфликтной ситуации? (отметьте лишнее)

А) спросите у своего внутреннего голоса, чему можно научиться, какую пользу можно извлечь из этого печального опыта;

Б) избавьтесь от положительных эмоций, оставшихся после конфликта;

В) отведите конфликту соответствующее ему место;

Г) подумайте, чему вас может научить конфликт;

Д) не позволяйте другим людям становиться препятствием.

141. Когда уместно сотрудничество?

А) если при наличии у сторон противоположных интересов одна из них убеждена, что добьется лучших результатов;

Б) когда человек стремится к достижению господствующего положения и подчинение оппонента;

В) при одновременном наличии у сторон разных, иногда даже противоположных интересов и взаимозависимости;

Г) при наличии сходных интересов и целей;

Д) всегда.

142. Что не относится к тактике, применяемой при переговорах?

А) формулировка предметов обсуждения в терминах, соответствующих данным проблемам;

Б) умышленное распространение ложной информации как способ одержать победу;

В) достаточно точное представление своих целей;

Г) возможные варианты рассматриваются с учетом их практических последствий;

Д) отношение к конфликту как к общей проблеме.

143. Что относится к тактике, применяемой при борьбе?

А) односторонность предоставляемой информации, акцентирующей внимание на фактах, благоприятных для данной стороны;

Б) формулировка предметов обсуждения в терминах альтернативных решений;

В) поощрение активного участия в сотрудничестве всех сил;

Г) формулировка предметов обсуждения в терминах собственного решения;

Д) формулировка предметов обсуждения в терминах, соответствующих данным проблемам.

144. Какие типы деятельности подразумевает ведение переговоров?

А) оказание воздействия на силовой баланс;

Б) достижение должных результатов;

В) усиление влияния на оппонента;

Г) содержание пунктов 2, 3;

Д) содержание пунктов 1, 2.

145. Как возникает мотивация?

А) в приказном порядке;

Б) следуя нормам и указаниям;

В) она связана с условиями организации;

Г) по желанию работников;

Д) по требованию руководителя.

Согласована на портале № 66

Темы контрольных работ

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.
8. Методика опроса в условиях риска неконструктивных конфликтов.
9. Интервью в условиях необходимости стимулирования конструктивных конфликтов.
10. Роль статистики в определении социального поля конфликта.
11. Виды наблюдения и их использование в разрешении конфликтов с семьями риска.
12. Возможности и границы эмпирического исследования конфликтного взаимодействия.
13. Разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания помощью бланков интервью.;
14. Исследование развития социального партнерства с помощью вопросников.
15. Процедура проведения мониторинга конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них.

Темы эссе

Описать конкретный конфликт и его возможное разрешение (должен быть связан с темой курсовой работы) с обоснование необходимого эмпирического исследования в виде анкеты, вопросника, бланков интервью, программ наблюдения и др.

Экзаменационные вопросы

1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы. Конфликтология как междисциплинарная область науки и как отдельная теоретико-прикладная дисциплина.
2. Конфликт как объект комплексного изучения в конфликтологии. Конфликты в практике социальной работы.
3. Принципы конфликтологии. Задачи конфликтологии.
4. Конфликт как социальный феномен. Конфликт как состояние развивающегося противоречия.
5. Интерес как основное понятие при анализе конфликтов.
6. Структура конфликта. Субъекты конфликта, их изменение, маскировка и единство. Предмет как источник конфликта.
7. Основные типы и формы конфликтного взаимодействия. Основные формы политического конфликта.
8. Социальное поле конфликта. Ситуация конфликта. Функции конфликта.
9. Типология конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов.
10. Типология конфликтов по критериям: «субъекта», сфер жизнедеятельности, предмета, характера интересов, времени протекания.
11. Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание.
12. Объективная и субъективная обусловленность конфликта.

Согласована на портале № 66

13. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий. Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.

14. Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические, психологические факторы как причины конфликта.

15. Процесс возникновения конфликта. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.

16. Поступательный процесс развития конфликта.

17. Неполный (неполномасштабный) конфликт. Полный (полномасштабный) конфликт. Изменение основы конфликта в связи с преобразованием противоборствующих субъектов.

18. Регулирование конфликта. Конфликтная ситуация как условие разжигания или сглаживания конфликта.

19. Связь эволюции конфликта с историческими и культурными традициями.

20. Завершение конфликта.

21. Основные модели разрешения конфликта.

22. Личностный подход к пониманию поведения участников конфликта.

23. Обусловленность конфликта двуединым механизмом развития личности - идентификацией-обособлением.

24. Обусловленность конфликта комплексом социальных установок и внутренней позицией личности.

25. Обусловленность конфликта функцией выбора.

26. Негативное представление себя и других как основание для экстраполяции внутреннего конфликта в пространство межличностного взаимодействия.

27. Стили межличностного взаимодействия участников конфликта.

28. Критерии продуктивности стиля взаимодействия участников конфликта.

29. Основные стратегии контакта участников конфликта. Соучастная стратегия контакта. Подавляющая стратегия контакта. Избегательная стратегия контакта.

30. Эскалация конфликта посредством подавляющей и избегательной стратегии контакта. Психологическая обусловленность подавляющей и избегающей стратегий контакта.

31. Необходимость предупреждения неконструктивных конфликтов и возможность стимулирования конструктивных конфликтов.

32. Предупреждение конфликтов. Стратегии предотвращения конфликтов.

33. Прогнозирование конфликтов. Основные методы прогнозирования.

34. Стимулирование конфликтов. Основные стратегии стимулирования.

35. Регулирование конфликтов. Процесс регулирования конфликтов. Технологии регулирования конфликта.

36. Разрешение конфликта: основные формы. Полное и неполное разрешение конфликта. Возобновление конфликта. Подавление конфликта. Отмена конфликта.

37. Предпосылки конструктивного разрешения конфликта.

38. Процесс разрешения конфликта.

39. Диагностика конфликта.

40. Модели разрешения конфликтов.

41. Стили разрешения конфликтов.

42. Негативные методы разрешения конфликтов.

43. Позитивные методы разрешения конфликта.

44. Правила принципиальных переговоров.

45. Процедура урегулирования противоречивых интересов.

46. Сосредоточение усилий социального работника на развитии: рефлексии, доверия и ответственности.

47. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов.

Согласована на портале № 66

48. Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов.

49. Развитие ответственности как третья стадия разрешения межличностных конфликтов.

50. Поэтапная модель разрешения межличностных конфликтов.

Примерные темы курсовых работ

1. Современные подходы к исследованию конфликтов в зарубежной психологии.
2. Традиции исследования социальных конфликтов в отечественной психологии: исторические аспекты и современные подходы.
3. Причины и источники возникновения конфликтов в процессах управления системой социальной защиты населения.
4. Исследование проблемы конфликтоустойчивости групп и личности.
5. Влияние уровня развития групп на интра- и интергрупповую конфликтности.
6. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности.
7. Исследование проявления социально-психологических особенностей личности в ее стратегиях поведения в конфликтах.
8. Индивидуально-психологические детерминанты конфликтности личности.
9. Социальный работник как субъект конфликта и посредник в его разрешении.
10. Структура и объект типичных конфликтов в профессиональной деятельности социального работника.
11. Характеристика и виды конфликтов в системе «Социальный работник-клиент».
12. Динамика развития конфликтов в профессиональном общении с клиентами у социальных работников.
13. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы.
14. Принципы анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.
15. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специали¬стов социальной сферы.
16. Социальный работник как социальный посредник.
17. Этика поведения работника социальных служб при разрешении конфликта между оппонентами.
18. Деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов.
19. Принципы и формы работы посредника в разрешении конфликтных ситуаций.
20. Методы разрешения конфликтной ситуации.
21. Методы предотвращения конфликтов.
22. Ошибочные тактики поведения в конфликтных ситуациях.
23. Виды конфликтов: критерии, классификации.
24. Место и роль конфликта в обществе.
25. Основные принципы и задачи конфликтологии.
26. Исследование конфликта в различных областях научного знания.
27. История развития конфликтологии.
28. Прикладная конфликтология социальной сферы: актуальные проблемы, задачи, цели.
29. Конфликт как форма социального взаимодействия.
30. Принцип анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.

Цель курсовой работы – закрепления у студентов 4 курса основных навыков исследования реальных противоречий и конкретных конфликтов в различных направлениях социальной работы.

Согласована на портале № 66

4 Методические материалы

4.1 Учебно-методический материал

Основная литература

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

4.2. Дополнительная литература

Белинская А.Б. Стресс и конфликт в деятельности социального работника // Отечественный журнал социальной работы. 2013. № 2. С. 173-182.

Сорокина Е.Г. Управление конфликтами в социальной работе // Социальная работа. 2011. № 6. С. 53-60.

Белинская А.Б. Конфликтология в социальной работе. – М.: , 2010. 224 с. (10 экз.).

Фомина С.Н. Подготовка специалистов социальной сферы к конструктивному развитию конфликтов в профессиональной среде // Ученые записки РГСУ. 2010. № 6. С. 70- 73.

Митяева А.М. Развитие профессионального отношения к конфликту у работников социальных служб // Конфликтология. 2009. № 1. С. 211-220.

Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Изд-й центр «Академия», 2009.

Алдаганов М.М., Антипов В. А, Безуглый В. Ф. Российский социум в проекции конфликтологической парадигмы // Конфликтология. – 2007. - № 1. С. 24-42.

Тимофеева Л.Н. Конфликты граждан с чиновниками в России: новые тенденции // Конфликтология. – 2007. - № 1. С. 111-125.

Либман А. Конфликты государства и бизнеса: постсоветский опыт // Свободная мысль. 2005. № 9.

Мнацаканян М.О. О природе социальных конфликтов в современной России. // СОЦИС. - 1997. № 6.

Анцупов А.Я., Шепилов А.И. Конфликтология - М.: ЮНИТИ, 1991. – 551 с., (2 экз.); изд. 2-е. 2004. – 591 с. (1 экз.)

4.3. Перечень методических указаний

Рекомендации по использованию логико-структурного подхода при разработке курсовой работы (проекта), темы курсовых и выпускных квалификационных работ, тематика практических занятий, вопросы, выносимые на каждое практическое занятие, необходимая литература для подготовки, темы для самостоятельного изучения студентами, вопросы к экзамену содержатся в учебно-методическом пособии:

Грик Н.А. Конфликтология в социальной работе. Учебно-методическое пособие для практических занятий и СРС студентов по направлению 39.03.02. Социальная работа. Томск, 2016. 44 с. // Образовательный портал ТУСУР. [Электронный ресурс]. Режим доступа https://edu.tusur.ru/training/publications/5990,свободный. (Рекомендации по использованию логико-структурного подхода при разработке курсовой работы (проекта)-19 стр., планы практических занятий-10 стр., темы курсовых и выпускных квалификационных работ-22 стр., самостоятельная работа-23 стр.).

Методические рекомендации к самостоятельной работе / Казакевич Л.И. 2012. 14 с. - http://edu.tusur.ru/training/publications/1682

Справочная литература

Анцупов А.Я., Шепилов А.И. Словарь конфликтолога. - СПб.: Питер, 2006. – 528 с. (1 экз.)

Список рекомендуемых интернет-сайтов и порталов

Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки» http://www.auditorium.ru

Конфликтология http://www.conflictologiy.narod.ru

Практическая конфликтология в России http://www.conflictology.spb.ru

Русский Гуманитарный Интернет университет http://www.i-u.ru

Управление конфликтом http://www.conflictmanagement.ru

Центр конфликтологии Института социологии Российской Академии Наук http://www.conflictolog.isras.ru

Кабинет гуманитарных наук

Согласована на портале № 66