МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П.Е. Троян
«19» 12 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **39.03.02 Социальная работа**
Направленность (профиль) / специализация: **Социальная работа с различными категориями населения**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**
Кафедра: **Кафедра истории и социальной работы (ИСР)**
Курс: **4**
Семестр: **7, 8**
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	7 семестр	8 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	4	4	8	часов
Практические занятия	6	4	10	часов
Курсовая работа	2	4	6	часов
Самостоятельная работа	94	51	145	часов
Контрольные работы	2		2	часов
Подготовка и сдача экзамена		9	9	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	108	72	180	часов
			5	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Контрольные работы	7	1
Экзамен	8	
Курсовая работа	8	

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Троян П.Е.
Должность: Директор департамента образования
Дата подписания: 19.12.2018
Уникальный программный ключ:
1c6cfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Томск

Согласована на портале № 72816

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

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

1.2. Задачи дисциплины

1. Выявлять сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни.
2. Дать понимание закономерностей, особенностей возникновения социальных конфликтов в российском обществе.
3. Сформировать представление о своеобразие стратегий и тактик поведения в конфликте.
4. Усвоить принципы профилактики и урегулирования конфликта.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Индекс дисциплины: Б1.О.35.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		
-	-	-
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов	ОПК-2.1. Знает актуальные научные теории, концепции и подходы, используемые в социальной работе	Знает разные подходы и формы представления профессиональной информации
	ОПК-2.2. Умеет описывать социальные явления и процессы на основе комплексной информации	Умеет объяснять социальные явления и процессы с использованием анализа причин и последствий, опираясь на научные теории и подходы
	ОПК-2.3. Владеет навыками обобщения профессиональной информации, критически оценивает актуальную социальную реальность	Владеет навыками выделения позитивных и негативных характеристик в профессиональной информации

Согласована на портале № 72816

ОПК-4. Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.1. Знает основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Знает методы профилактики и решения конфликтов в деятельности социального работника
	ОПК-4.2. Умеет оценивать эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Умеет оценивать эффективность применения методов и приемов профилактики и решения конфликтов в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
	ОПК-4.3. Владеет навыками использования и контроля методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Владеет навыками использования и контроля методов и приемов профилактики и решения конфликтов в профессиональной деятельности в сфере социальной работы
Профессиональные компетенции		
-	-	-

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры	
		7 семестр	8 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	26	14	12
Лекционные занятия	8	4	4
Практические занятия	10	6	4
Курсовая работа	6	2	4
Контрольные работы	2	2	
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	145	94	51
Подготовка к контрольной работе	48	48	
Подготовка к тестированию	64	46	18
Написание отчета по курсовой работе	33		33
Подготовка и сдача экзамена	9		9
Общая трудоемкость (в часах)	180	108	72
Общая трудоемкость (в з.е.)	5	3	2

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Согласована на портале № 72816

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Курс. раб.	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр						
1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов	1	2	2	31	38	ОПК-2, ОПК-4
2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	1	2		31	34	ОПК-2, ОПК-4
3 Модели конфликтного взаимодействия. Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты	2	2		32	36	ОПК-2, ОПК-4
Итого за семестр	4	6	2	94	106	
8 семестр						
4 Практика разрешения конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций	1	2	4	17	24	ОПК-2, ОПК-4
5 Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе.	1	1		17	19	ОПК-2, ОПК-4
6 Производственно-трудовые конфликты. Семейные конфликты.	2	1		17	20	ОПК-2, ОПК-4
Итого за семестр	4	4	4	51	63	
Итого	8	10	6	145	169	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
7 семестр			

Согласована на портале № 72816

1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов	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. Философскосоциологическая 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. З.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. Теоретикометодологические основы конфликтологии. Современные проблемы развития конфликтологии. Конфликты в истории и теории социальной работы. Конфликтология как наука, развивающая понятийные рамки общественного сознания для диагностики конфликтов и выработки соответствующих методов их преодоления. Принципы конфликтологии. Задачи конфликтологии. Методологические принципы исследования конфликтов. Программа конфликтологического исследования. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях. Изучение специфических форм социального взаимодействия как моделей конфликта. Методы исследования: эксперимент, исследование документов, опросы, наблюдение, некоторые обобщения	1	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	1	

Согласована на портале № 72816

2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	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. Динамические характеристики конфликта. Поступательный процесс развития конфликта: качественное изменение субъектов и основы конфликта, усложнение форм противоборства, нарастание интенсивности, расширение поля конфликта и масштабности борьбы. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация или потенциальный конфликт как условие разжигания конфликт. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Социальная напряженность. Сигналы конфликта: дискомфорт, непонимание, напряжение и кризис (Х.Корнелиус, Ш.Фейр). Понятие «инцидент» как конфликтный эпизод, завязка конфликта, ситуация взаимодействия, в которой происходит столкновение интересов или целей участников.	1	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	1	

Согласована на портале № 72816

3 Модели конфликтного взаимодействия. Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты	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 дружелюбия (лесть, единство мнений, самопрезентация); тактика скрытых укоров; тактика сделок, взаимный обмен благами, обещаниями, уступками, извинениями. 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); когнитивистские 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.	2	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	2	
	Итого за семестр	4	
8 семестр			

Согласована на портале № 72816

4 Практика разрешения конфликтов в социальной работе. 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. Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Источники прогнозирования конфликта на основе проведения прикладных исследований, опроса и мониторинга. 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. Конфронтация и сотрудничество. Социальная профилактика. Диалоговый режим. Социальный баланс интересов. Социальное сотрудничество. Информационное обеспечение социального взаимодействия. Особенности прогнозирования и профилактики социальных конфликтов. Выявление, формулирование на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Методы психокоррекции конфликтного поведения. 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	1	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	1	
5 Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе.	Посредничество (медиация) как процесс, в котором нейтральная третья сторона, медиатор, помогает разрешить конфликт, способствуя выработке добровольного соглашения (или «самоопределения») между конфликующими 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. Трудности в реализации медиаторской деятельности. Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Типология переговоров. 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».	1	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	1	

Согласована на портале № 72816

6 Производственно-трудовые конфликты. Семейные конфликты.	Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины организационных конфликтов. Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией. Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты. Стиль руководителя и производственный конфликт. 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	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	2	
	Итого за семестр	4	
	Итого	8	

5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1	Контрольная работа	2	ОПК-2, ОПК-4
	Итого за семестр	2	
	Итого	2	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.

Таблица 5.5. – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов	Исторические условия возникновения конфликтологии. Эволюция конфликтологических взглядов в истории философско-социологической мысли. Программа конфликтологического исследования. Экспериментальные исследования конфликта в лабораторных условиях: игровые процедуры и создание конфликта.	2	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	2	

Согласована на портале № 72816

2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	Объективные характеристики субъектов конфликтного взаимодействия: роль, ранг, статус, потенциал (сила, знание, богатство). Субъективные характеристики: образ конфликтной ситуации, мотивы конфликтующих сторон, интересы, позиции конфликтующих сторон. Этапы конфликта. Конфликтная ситуация или потенциальный конфликт как условие разжигания конфликт. Особенности восприятия конфликтной ситуации. Эскалация конфликта прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства. Затухание конфликта: переход из открытого состояния в латентное. Завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта. Цена конфликта и выхода из него.	2	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	2	
3 Модели конфликтного взаимодействия. Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты	Стратегии поведения в конфликте К. Томаса и Р. Килмена: компромисс. Модель двойной заинтересованности (Дж. Рубином, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг). Уклонение (уход, избегание, игнорирование) пассивное несотрудничество. Приспособление (уступка, коллаборационизм) форма пассивного сотрудничества. Конфронтация (соперничество, конкуренция, соревнование, подавление, доминирование).Личностные конфликты. Концепции механизма возникновения внутриличностного конфликта: психодинамические или психоаналитические (интрапсихические) концепции (З. Фрейда, К.Г.Юнга; А. Адлера; Э. Фромма; К. Хорни).	2	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	2	
	Итого за семестр	6	
8 семестр			

Согласована на портале № 72816

4 Практика разрешения конфликтов в социальной работе. 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. Понятие управления конфликтом. Управление конструктивными и деструктивными конфликтами. Основное содержание управления конфликтом: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение. Источники прогнозирования конфликта на основе проведения прикладных исследований, опроса и мониторинга. 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. Конфронтация и сотрудничество. Социальная профилактика. Диалоговый режим. Социальный баланс интересов. Социальное сотрудничество. Информационное обеспечение социального взаимодействия. Особенности прогнозирования и профилактики социальных конфликтов. Выявление, формулирование на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга. Социальнопсихологические условия профилактики конфликтов. Методы психокоррекции конфликтного поведения. 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	2	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	2	

Согласована на портале № 72816

5 Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе.	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. Трудности в реализации медиаторской деятельности. Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Типология переговоров. 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».	1	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	1	

Согласована на портале № 72816

6 Производственно-трудовые конфликты. Семейные конфликты.	Понятие производственного конфликта. Конфликты «руководитель-подчиненный». Причины организационных конфликтов. Производственные конфликты. Конфликты между работниками. Межгрупповые производственные конфликты. Конфликт между производственными группами и администрацией. Трудовые конфликты в организации. Индивидуальные и коллективные трудовые конфликты. Стиль руководителя и производственный конфликт. Предупреждение и профилактика конфликтов между руководителем и подчиненным. Служебная и межличностная этика. Причины семейных конфликтов. Конфликты между родителями и детьми. Проблема управления характером в семейных конфликтах. Методы коррекции семейных конфликтов в социальной работе. Роль специалиста в разрешении семейных конфликтов.	1	ОПК-2, ОПК-4
	Итого	1	
	Итого за семестр	4	
	Итого	10	

5.6. Курсовая работа

Содержание самостоятельной работы и ее трудоемкость, а также формируемые компетенции в рамках выполнения курсовой работы представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Содержание самостоятельной работы и ее трудоемкость в рамках выполнения курсовой работы

Содержание самостоятельной работы в рамках выполнения курсовой работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр		
Проведение групповых консультаций по методологии курсовой работы по тематике курса, обсуждение кейсового метода и метода интервью как вариантов сбора информации для практической части курсовой работы, подготовка к выступлению с презентацией результатов курсовой работы.	2	ОПК-2, ОПК-4
Итого за семестр	2	
8 семестр		
Практика разрешения конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций	4	ОПК-2, ОПК-4
Итого за семестр	4	
Итого	6	

Примерная тематика курсовых работ:

1. Методы диагностики конфликтов в профессиональном общении специалистов социальной сферы.
2. Принципы анализа и диагностики конфликтов социальной сферы.

Согласована на портале № 72816

3. Исследование наиболее приемлемых стратегий конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов социальной сферы.
4. Социальный работник как социальный посредник.
5. Этика поведения работника социальных служб при разрешении конфликта между оппонентами.
6. Деятельность социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов.
7. Принципы и формы работы посредника в разрешении конфликтных ситуаций.
8. Методы разрешения конфликтной ситуации.
9. Методы предотвращения конфликтов.
10. Ошибочные тактики поведения в конфликтных ситуациях.
11. Виды конфликтов: критерии, классификации.
12. Место и роль конфликта в обществе.
13. Основные принципы и задачи конфликтологии.
14. Исследование конфликта в различных областях научного знания.
15. История развития конфликтологии.
16. Прикладная конфликтология социальной сферы: актуальные проблемы, задачи, цели.

5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов	Подготовка к контрольной работе	16	ОПК-2, ОПК-4	Контрольная работа
	Подготовка к тестированию	15	ОПК-2, ОПК-4	Тестирование
	Итого	31		
2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	Подготовка к контрольной работе	16	ОПК-2, ОПК-4	Контрольная работа
	Подготовка к тестированию	15	ОПК-2, ОПК-4	Тестирование
	Итого	31		
3 Модели конфликтного взаимодействия. Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты	Подготовка к контрольной работе	16	ОПК-2, ОПК-4	Контрольная работа
	Подготовка к тестированию	16	ОПК-2, ОПК-4	Тестирование
	Итого	32		
Итого за семестр		94		
8 семестр				

Согласована на портале № 72816

4 Практика разрешения конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций	Написание отчета по курсовой работе	11	ОПК-2, ОПК-4	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	6	ОПК-2, ОПК-4	Тестирование
	Итого	17		
5 Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе.	Написание отчета по курсовой работе	11	ОПК-2, ОПК-4	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	6	ОПК-2, ОПК-4	Тестирование
	Итого	17		
6 Производственно-трудовые конфликты. Семейные конфликты.	Написание отчета по курсовой работе	11	ОПК-2, ОПК-4	Курсовая работа, Отчет по курсовой работе
	Подготовка к тестированию	6	ОПК-2, ОПК-4	Тестирование
	Итого	17		
Итого за семестр		51		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		154		

5.8. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности				Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Курс. раб.	Сам. раб.	
ОПК-2	+	+	+	+	Контрольная работа, Курсовая работа, Отчет по курсовой работе, Тестирование, Экзамен
ОПК-4	+	+	+	+	Контрольная работа, Курсовая работа, Отчет по курсовой работе, Тестирование, Экзамен

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

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

7.2. Дополнительная литература

Согласована на портале № 72816

1. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. — Москва : Дашков и К, 2016. — 284 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93339.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Конфликтология в социальной работе: Учебно-методическое пособие для практических занятий, курсовой работе и самостоятельной работе / Н. А. Грик - 2018. 22 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7519.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория социального проектирования: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40 (МК), 202 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор LG Rdx 130;
- Экран на штативе DRAPER DIPLOMAT;
- МФУ Xerox WC 4118;
- Фотоаппарат цифровой CANON POWERS HOT A560;
- Наушники Sennheiser - 15 шт.;
- Колонки Sven MA331;
- Маршрутизатор ASUS WL-520;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

Согласована на портале № 72816

- Microsoft Office 2013;
- Microsoft Windows 7 Pro;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для курсовой работы

Лаборатория социального проектирования: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40 (МК), 202 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Проектор LG Rdx 130;
- Экран на штативе DRAPER DIPLOMAT;
- МФУ Xerox WC 4118;
- Фотоаппарат цифровой CANON POWERS HOT A560;
- Наушники Sennheiser - 15 шт.;
- Колонки Sven MA331;
- Маршрутизатор ASUS WL-520;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Microsoft Office 2013;
- Microsoft Windows 7 Pro;

8.4. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:
- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного

Согласована на портале № 72816

просмотра.

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

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Становления конфликтологии как науки. Методы исследования конфликтов	ОПК-2, ОПК-4	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Структура, функции и типология конфликтов. Детерминация и динамика конфликтов и их особенность в социальной работе.	ОПК-2, ОПК-4	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Модели конфликтного взаимодействия. Внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты	ОПК-2, ОПК-4	Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Практика разрешения конфликтов в социальной работе. Конструктивные стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций	ОПК-2, ОПК-4	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
5 Посредничество специалиста социальной работы в разрешении конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликтов в социальной работе.	ОПК-2, ОПК-4	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов
6 Производственно-трудовые конфликты. Семейные конфликты.	ОПК-2, ОПК-4	Отчет по курсовой работе	Примерный перечень тематик курсовых работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Экзамен	Перечень экзаменационных вопросов

Согласована на портале № 72816

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.

Согласована на портале № 72816

5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Опрос и мониторинг часто используют для выявления новых сторон проблемы. В этом контексте, каково будет содержание управления конфликтами?:
   1. анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение;
   2. прогнозирование, регулирование, разрешение;
   3. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
   4. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение.
2. Социальному работнику чрезвычайно важно при выявлении и разрешении социальных проблем владеть технологией рационального поведения в конфликте. Что же составляет основу технологии рационального поведения в конфликте?
   1. совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
   2. поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
   3. спокойная реакция на эмоциональные действия клиента;
   4. совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций.
3. Разрешать проблемы в сфере социальной работы часто помогает метод управления конфликтами. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами?:
   1. социологический метод;
   2. метод наблюдения;
   3. метод эксперимента;
   4. метод картографии.
4. Для повышения эффективности социальной работы в малых социальных группах необходимо опираться на прикладные исследования. Как правило, с помощью какого метода, возможно, выявить и сформулировать характер конфликтных взаимодействий в малых социальных группах?:
   1. экспертного опроса;
   2. анкетного опроса;
   3. интервью;
   4. социометрического опроса.
5. Часто в сфере социальной работы возникают проблемы с пожилыми клиентами из-за их ошибочных предположений о Вас. Что лучше всего сделать для установления эффективных отношений в таких случаях?:
   1. постараться вернуться назад, насколько это необходимо, для того чтобы докопаться до первопричины;
   2. попросить помощи в разрешении конфликта у своего руководителя;
   3. все способы могут быть применены в данной ситуации;
   4. найти верные предположения, и тогда конфликт разрешиться сам собой.
6. Нередко в сфере социальной работе приходится сталкиваться с агрессивным поведением клиентов, что может снизить эффективность социальной работы. На какие способы снятия агрессивности необходимо ориентироваться при прогнозировании возможного конфликта?:
   1. пассивный, активный, логический;
   2. сложный, средний, простой;
   3. модельный, плановый, своевременный;
   4. запрограммированный, незапрограммированный.
7. В работе с дезадаптированными категориями сложно дается установления позитивных отношений с ними. На каких принципах следует основываться в работе при общении с

Согласована на портале № 72816

ними для установления таких контактов и повышения эффективности социальной работы?:
1. не уклониться от общения с таким человеком и постараться поговорить с ним и выявить причину его «трудности»;
2. осознать, что человек труден в общении и определиться к какому типу он относится;
3. постараться найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд;
4. не попадать под влияние «трудного» человека, его точки зрения, мироощущения, при этом сохранять спокойствие и нейтралитет.

8. В условиях резкого изменения внешней среды возник конфликт в сфере социальной работы и Вам срочно необходимо сформулировать решение проблемы в коллективе. Какой качественный метод социологического исследования конфликта является необходимым при обмене мнениями?:
   1. анкетирование;
   2. контент-анализ;
   3. стандартизированное интервью;
   4. фокус-группа.
9. Для повышения эффективности социальной работы в малых социальных группах необходимо выявлять и разрешать проблемы на основе прикладных исследований. Чем можно снизить социальную напряженность и повысить эффективность групповой социальной работы?:
   1. регулирование;
   2. анкетный опрос;
   3. трансактный анализ;
   4. сублимация.
10. Известно, разрешать проблемы в сфере социальной работы помогает ориентация на сотрудничество. Что не входит в такой способ разрешения конфликта как сотрудничество?:
    1. у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
    2. представляется важным усилие личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности;
    3. основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации;
    4. наиболее важной задачей является восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта.

9.1.2. Перечень экзаменационных вопросов

1. Предмет конфликтологии и его роль в практике социальной работы.
2. Конфликтология как междисциплинарная область науки и как отдельная теоретикоприкладная дисциплина.
3. Конфликт как объект комплексного изучения в конфликтологии. Конфликты в практике социальной работы.
4. Задачи и принципы конфликтологии.
5. Конфликт как социальный феномен. Конфликт как состояние развивающегося противоречия.
6. Интерес как основное понятие при анализе конфликтов.
7. Структура конфликта. Субъекты конфликта, их изменение, маскировка и единство. Предмет как источник конфликта.
8. Основные типы и формы конфликтного взаимодействия.
9. Социальное поле конфликта. Ситуация конфликта. Функции конфликта.
10. Типология конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов.
11. Типология конфликтов по критериям: «субъекта», сфер жизнедеятельности, предмета, характера интересов, времени протекания.
12. Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание.
13. Объективная и субъективная обусловленность конфликта.
14. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий. Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.
15. Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические,

Согласована на портале № 72816

психологические факторы как причины конфликта.
16. Процесс возникновения конфликта. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.
17. Поступательный процесс развития конфликта.
18. Неполный (неполномасштабный) конфликт. Полный (полномасштабный) конфликт. Изменение основы конфликта в связи с преобразованием противоборствующих субъектов.
19. Регулирование конфликта. Конфликтная ситуация как условие разжигания или сглаживания конфликта.
20. Связь эволюции конфликта с историческими и культурными традициями.
21. Завершение конфликта. 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. Место прикладных исследований, опроса и мониторинга, данных статистической отчетности
40. Модели разрешения конфликтов. Стили разрешения конфликтов.
41. Негативные методы разрешения конфликтов.
42. Позитивные методы разрешения конфликта.
43. Правила принципиальных переговоров.
44. Процедура урегулирования противоречивых интересов.
45. Сосредоточение усилий социального работника на развитии: рефлексии, доверия и ответственности.
46. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов.
47. Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов.
48. Развитие ответственности как третья стадия разрешения межличностных конфликтов

9.1.3. Примерный перечень вопросов для защиты курсовой работы

1. Назовите концепции, являющиеся исходными для анализа социальных конфликтов.
2. Изложите основное содержание базисных концепций социального конфликта.
3. Перечислите функции деструктивных и конструктивных форм развития социальных конфликтов.
4. Определите содержание информационно-сигнальной функции социального конфликта.

Согласована на портале № 72816

5. Опишите конкретный конфликт по вашему выбору, перечислите его основные элементы, покажите динамику развития.
6. Возможно ли прогнозирование конфликтов? На каких основаниях строится прогнозирование? Приведите пример удачного прогноза.
7. Назовите основные модели управления развитием конфликта.
8. Назовите модели поведения в конфликте.
9. Приведите пример межролевого конфликта. Каковы варианты его разрешения?
10. Каким образом можно предотвратить перерастание противоречия в конфликт?

9.1.4. Примерный перечень тематик курсовых работ

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

9.1.5. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

1. Приведите пример конфликта между клиентом и социальным работником.
2. Проанализируйте структуру конфликта из вашего личного опыта.
3. Перечислите конфликтогены, которые специалисту стоит избегать в своей речи при общении с клиентом.
4. Подготовьте речь медиатора перед общением с учителем и трудным учеником.
5. Покажите на примере, как стиль руководства влияет на конфликтность в коллективе.

9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из

Согласована на портале № 72816

практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.4.

Таблица 9.4 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

– в печатной форме;

– в печатной форме с увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

– методом чтения ассистентом задания вслух;

– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;

– набор ответов на компьютере;

– набор ответов с использованием услуг ассистента;

– представление ответов устно.

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

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

Согласована на портале № 72816

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 72816

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИСР
протокол № 1 от «29» 1 2019 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa
Заведующий обеспечивающей каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a-845d-9ce7670b004c
Декан ЗиВФ	И.В. Осипов	Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd-8e71-e9e09d25d010

ЭКСПЕРТЫ:

Заведующий кафедрой, каф. ИСР	М.Ю. Ким	Согласовано, ed789cd8-2cc6-4431-a59e-8f386b1d44fa
Доцент, каф. ИСР	А.В. Куренков	Согласовано, ec52f417-686f-4b44-8e5f-39af9707eca0

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. ИСР	Т.А. Забирова	Разработано, c977ee3b-a23d-42da-bc56-f71a18f13164

Согласована на портале № 72816