

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы

кандидат педагогических наук,

доцент кафедры теории и технологии

социальной работы

Ю.Ю. Платонова

«10» июня 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

по образовательной программе 39.03.02 Социальная работа

«Социальная работа в системе социального обслуживания населения»

Разработчик: доц., канд. психол. наук Волкова Вероника Вячеславовна

Санкт-Петербург

2021

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

**Цель изучения дисциплины** – формирование понятийного аппарата и системы знаний в области конфликтологии, навыков концептуального анализа социальных конфликтов, применения современных психологических технологий и подходов к разрешению и управлению различными типами противоречий в различных социальных сферах.

**Задачи дисциплины:**

1. Рассмотреть методологические подходы исследования конфликтов и конфликтных ситуаций, таких как институциональный, системный, эволюционно-генетический, функциональный, сравнительный или сравнительно-исторический;
2. Дать представление об основных методологических концепциях, описывавших сущность конфликтов, причины их возникновения, тенденции и закономерности преодоления конфликтных ситуаций;
3. Провести сравнительный анализ различных теоретических концепций и подходов, существующих в конфликтологии;
4. Рассмотреть природу конфликта, его структуру, виды, детерминирующие факторы, особенности динамики протекания конфликтов в различных сферах;
5. Дать представление о возможных технологиях работы с конфликтами, условиях, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами в различных социальных сферах.

**Содержание дисциплины**

Факторы и условия возникновения конфликтов.

Структура и динамика конфликта.

Структура и динамика конфликта.

Внутриличностные конфликты.

Межличностные конфликты.

Конфликты в организации.

Социальные конфликты.

Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта.

Технологии и методы разрешения конфликтов.

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

**Цель** – формирование понятийного аппарата и системы знаний в области конфликтологии, навыков концептуального анализа социальных конфликтов, применения современных психологических технологий и подходов к разрешению и управлению различными типами противоречий в различных социальных сферах.

**Задачи:**

1. Рассмотреть методологические подходы исследования конфликтов и конфликтных ситуаций, таких как институциональный, системный, эволюционно-генетический, функциональный, сравнительный или сравнительно-исторический;
2. Дать представление об основных методологических концепциях, описывавших сущность конфликтов, причины их возникновения, тенденции и закономерности преодоления конфликтных ситуаций;

3. Провести сравнительный анализ различных теоретических концепций и подходов, существующих в конфликтологии;

4. Рассмотреть природу конфликта, его структуру, виды, детерминирующие факторы, особенности динамики протекания конфликтов в различных сферах;

5. Дать представление о возможных технологиях работы с конфликтами, условиях, обеспечивающих предупреждение, разрешение и управление конфликтами в различных социальных сферах.

В результате успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

**знать:**

- основные этапы и тенденции становления конфликтологии;
- базовые понятия, категории и классификации конфликтов;
- факторы и условия возникновения конфликтов;
- этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта;
- технологии и модели управления развитием конфликтов;
- стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации;
- особенности динамики протекания конфликтов в различных социальных сферах;
- технологии, методики и принципы разрешения конфликтов;
- технологии профилактики, предупреждения и минимизации различных типов конфликтов.
- технологии урегулирования конфликтов в различных социальных сферах.

**уметь:**

- применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов;
- использовать принципы концептуального анализа и управления организационными конфликтами;
- применять методы и технологии профилактики конфликтов, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов.
- разрабатывать социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах;

**владеть:**

- анализом информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты;
- диагностикой и разрешения конфликтов различных уровней;
- определением необходимых технологий урегулирования конфликтов;
- планированием и разработки стратегии и тактики вмешательства, используя конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия;

- получением достоверной информации, передачи необходимой информации, помощи участникам конфликта, расширения и уточнения их видения ситуации, навыки убеждения, выработки оптимального решения и оценки его эффективности и реалистичности;
- выявлением препятствий для внедрения инновационных (медиативных) технологий разрешения споров в практику деятельности социальных организаций;
- определением и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (ADR), мирных и гуманитарных технологий урегулирования конфликта, использования социально-политических технологий реализации социального интереса в конфликте;
- письменным изложением результатов анализа конкретного конфликта, оформления документации истории конфликта, методов применяемых в его урегулировании, составления отчета, проведения сравнительного анализа однотипных конфликтов;
- формированием конфликтологической компетентности персонала социальных организаций;
- соблюдением профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности конфликтолога.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

**1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации\***

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем							
					Всего	Виды учебных занятий					В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах	Промежуточная аттестация (экзамен)
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации		
Очная	3	81	108	56	52	48	18	30	-	-	16	4
Очно-заочная	3	81	108	70	38	34	14	20	-	-	12	4
Заочная	3	81	108	92	16	12	-	-	12	-	6	4

\* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
УК- 1 – УК-8 ОПК-1– ОПК-4 ПК-1– ПК-6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов (ОПК-2);</li> <li>– способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи (ПК-1)</li> </ul>

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования в области философии, истории, социологии, политологии, культурологи, социальной психологии.

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: теоретические концепции и подходы к пониманию сущности конфликтов жизнедеятельности общества.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов	4	4	-	-
Тема 2. Структура и динамика конфликта	10	2	8	6
Тема 3. Внутриличностные конфликты	6	2	4	-
Тема 4. Межличностные конфликты	4	2	2	2
Тема 5. Конфликты в организации	6	2	4	-
Тема 6. Социальные конфликты	2	2	-	-
Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта	6	2	4	-
Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов	10	2	8	8
<b>Итого:</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>16</b>

#### Очно-заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов	2	2	-	-
Тема 2. Структура и динамика конфликта	2	-	2	2
Тема 3. Внутриличностные конфликты	4	2	2	-
Тема 4. Межличностные конфликты	4	2	2	2
Тема 5. Конфликты в организации	6	2	4	-
Тема 6. Социальные конфликты	2	2	-	-
Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта	4	2	2	-
Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов	10	2	8	8
<b>Итого:</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>12</b>

## Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Групповые консультации	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов	2	-	-	-
Тема 2. Структура и динамика конфликта	2	-	-	-
Тема 3. Внутриличностные конфликты	2	-	-	-
Тема 4. Межличностные конфликты	2	-	-	-
Тема 5. Конфликты в организации	2	-	-	-
Тема 6. Социальные конфликты				
Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта	4	-	-	-
Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов	2	-	-	-
<b>Итого:</b>	<b>12</b>	-	-	-

## 2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

### Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов

Значение конфликтов в современном мире. История конфликтологии. Основные подходы к изучению конфликтов. Ключевые понятия конфликтологии. Философское понимание конфликта как всеобщего противоречия. Уровни конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Методологические основы конфликтологии

Факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов. Классификация факторов возникновения конфликтов, анализ факторов возникновения конфликтов. Условия возникновения конфликтов. Характеристика оппонентов, предконфликтной ситуации, инцидента. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.

### Тема 2. Структура и динамика конфликта

Основные подходы к типологии конфликтов. Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды классификации конфликтов. Структура конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Эскалация конфликта. Динамика различных видов конфликтов. Завершение конфликта.

### Тема 3. Внутриличностные конфликты

Виды и причины внутренних конфликтов. Формы внутренних конфликтов. Конфликты деятельности. Внутриличностные конфликты: ролевые, конфликты отношений, мировоззренческие. Экзистенциальные конфликты. Жизненные кризисы. Мотивационные внутренние конфликты. Формы внешнего проявления внутреннего конфликта. Динамика внутреннего конфликта: конструктивное и деструктивное развитие. Конфликтный тип личности.

#### **Тема 4. Межличностные конфликты**

Межличностные конфликты. Основные причины возникновения. Формы существования и динамика развития. Мотивация конфликтного поведения. Наиболее типичные межличностные конфликты: ролевые, конфликты ожиданий, конфликты интерпретации, проекционные конфликты, иллюзорные конфликты и другие. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.

#### **Тема 5. Конфликты в организации**

Внутриорганизационные конфликты. Причины. Формы внутриорганизационных конфликтов. Значение для развития и эффективности организации. Возможность управлять конфликтом. Причины потери управляемости. Подходы к разрешению. Социально-трудовые и социально-экономические конфликты.

#### **Тема 6. Социальные конфликты**

Понятие о социальных конфликтах как сложных, многоуровневых феноменах, затрагивающих различные социальные слои и институты. Типы социальных конфликтов. Причины возникновения, типичные формы протекания, степень управляемости. Политические конфликты как особая форма социальных конфликтов. Влияние социального конфликта на психологические состояния и поведение участвующих в нем людей.

#### **Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта**

Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технология предупреждения конфликтов. Психология конструктивной критики. Методы коррекции конфликтного поведения. Оценка результатов деятельности. Психологические факторы нормализации стресса.

#### **Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов**

Конструктивное разрешение конфликта. Формы, результаты и критерии завершения конфликтов. Стратегии и способы завершения конфликта. Технологии, методы и подходы к разрешению конфликтов различных уровней. Переговоры как основная форма разрешения конфликтов разных уровней. Виды переговоров. Принципы проведения переговоров. Проблема послеконфликта. Медиация как технология разрешения конфликтов.



Посредничество (медиация) как особая форма переговоров: достоинства и недостатки.  
Социальный работник как посредник в разрешении конфликтов.

### **2.3. Описание занятий семинарского типа**

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

**Тема: Структура и динамика конфликта**

**Цель:** студенты должны научиться определять важнейшие составляющие конфликта и овладеть навыком анализа конфликта.

**Понятийный аппарат:** объективные элементы конфликта, психологические компоненты конфликта, восприятие конфликтной ситуации, этапы конфликта, периоды конфликта, предконфликтная ситуация, эскалация, кульминация, инцидент, оппоненты, конфликтоген, послеконфликт.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Объективные элементы конфликта.
2. Психологические компоненты конфликта.
3. Типология поведения оппонентов в конфликте.
4. Стратегии поведения в конфликте.
5. Тактики поведения в конфликте.
6. Особенности восприятия в конфликтной ситуации.
7. Основные периоды и этапы развития конфликта.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

**Тема: Современные формы разрешения внутренних конфликтов**

**Цель:** обобщить знания в области разрешения внутренних конфликтов и показать возможные подходы и методы работы с внутренними противоречиями человека.

**Понятийный аппарат:** внутриличностный конфликт, симптом,отреагирование, разрядка,влечение, бессознательное, психологическая защита, перенос, невроз, психосоматика.

**Основные вопросы для обсуждения:**

1. Представление о внутреннем конфликте в различных психологических концепциях.
2. Работа с конфликтами в различных направлениях психотерапии и психокоррекции, психологические и психолого-социальные технологии помощи человеку в состоянии внутреннего конфликта. Разрешение внутренних конфликтов в современной психотерапии.
3. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Влияние внутренних конфликтов на развитие личности.
4. Специфические типы внутренних конфликтов и работа с ними:  
- Стресс как внутренний конфликт: причины и формы проявления.

- Управление стрессами.
- Возрастные кризисы и конфликтность человека.
- Психологическая защита как форма внутренней конфликтности.
- Внутренние ролевые конфликты личности.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

#### **Тема: Конфликты в организации**

Цель: студенты должны научиться определять основные причины конфликтов «по вертикали», скрытые формы противоборства, получить навык применения технологий управления конфликтами в организации.

Понятийный аппарат: организационный конфликт, конфликт менеджмент, саботаж, абсентеизм, локальный конфликт.

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии и подходы к управлению организационными конфликтами.
2. Власть, как инструмент управления конфликтами.
3. Структурные методы работы с конфликтами в организации.
4. Конфликт-менеджмент и его основные задачи.
5. Методы работы с групповыми конфликтами в организации.
6. Переговоры в организационных конфликтах.
7. Медиация как технология разрешения конфликтов в организации.
8. Проблемы силовых отношений и моббинга в организациях.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

#### **Тема: Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта**

Цель: студенты должны научиться применять основные технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта.

Понятийный аппарат: прогнозирование конфликта, профилактика конфликта, объективные предпосылки, организационно-управленческие предпосылки, конструктивная критика, ассертивное поведение, компоненты конфликтоустойчивости.

Вопросы для обсуждения.

1. Технологии предупреждения конфликтов.
2. Психология конструктивной критики.
3. Методы психокоррекции конфликтного поведения.
4. Психологические факторы нормализации стресса.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.**

#### **Тема: Технологии и методы разрешения конфликтов**

Цель: рассмотреть и обсудить достоинства и недостатки важнейших современных подходов к управлению и разрешению социально-психологических конфликтов разных типов. Подготовить студентов к решению практических конфликтных ситуаций.

Понятийный аппарат: технология, картография конфликта, рационально-эмоциональный подход, семейный совет,

Вопросы для обсуждения:

1. Психотехнологии управления и разрешения межличностных конфликтов.
  - Четырехшаговый метод Д.Дэна.
  - Подход Ч.Ликсона: семь шагов.
  - Рационально-эмоциональный подход Дж.Г.Скотт.
  - Картография конфликта.
  - Поход Т.Гордона к семейным конфликтам
2. Психотехнологии управления и разрешения семейных конфликтов.
  - Методы работы с конфликтными семьями.
3. Психотехнологии управления и разрешения педагогических конфликтов.
  - Специфика разрешения конфликтов с учащимися различных возрастных групп.
  - Методы подготовки школьников к конструктивному поведению в конфликтных ситуациях.

## **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

### **Интерактивное занятие к теме 3 «Структура и динамика конфликта»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика кейс-метод - разбор конкретных ситуаций.

Это техника обучения, использующая описание реальных конфликтологических, социальных и бизнес-ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

В данном интерактивном занятии все ситуации имеют характер межличностных конфликтов.

*Задача студентов:* определить уровень конфликта, факторы и условия его возникновения.

Последовательность анализа конфликта:

1. Определить уровень (вид) конфликта – обосновать.

2. Определить участников конфликта: выделить оппонентов и связанных лиц. Оценить меру влияния связанных лиц.
3. Определить объект конфликта, цели и интересы оппонентов.
4. Форма и количество инцидентов – обосновать.
5. Уточнить факторы, повлиявшие на возникновение данного конфликта.
6. Предложить варианты завершения конфликта – обосновать.

#### **Интерактивное занятие к теме 5 «Межличностные конфликты»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используются *ролевая игра* - метод имитации принятия *решений* в различных ситуациях путем организации *игры* по заданным правилам. Участник игры принимает решения, опираясь на предоставляемую ему специально подготовленную *информацию*: исходную в начале игры и последующую, т. е. возникающую в процессе игры в результате принятия тех или иных решений всеми участниками. При этом каждый участник стремится к *выигрышу*, т. е. к лучшему *результату* своих действий.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

В данном интерактивном занятии все ситуации имеют характер межличностных и внутриорганизационных конфликтов.

*Задача студентов*: провести анализ конфликта на основе представленной конфликтной ситуации согласно предложенному сценарию.

#### **Интерактивное занятие к теме 8 «Технологии и методы разрешения конфликтов»**

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика кейс-метод - разбор конкретных ситуаций.

Это техника обучения, использующая описание реальных конфликтных ситуаций для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

В данном интерактивном занятии все ситуации имеют характер межличностных, супружеских, педагогических, внутриорганизационных конфликтов.

### **2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встреча с директором центра развития переговорного процесса и мирных стратегий в разрешении конфликтов СПбГУ к.б.н., доцентом кафедры конфликтологии Карпенко А.Д., к.п.н., сертифицированным медиатором Аллахвердовой О.В.

Тема: «Современные технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира».

Форма проведения занятия: круглый стол.

### **Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
  - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
  - выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
  - надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
  - возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

Категории студентов	Формы
---------------------	-------

С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);

- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

### **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» продолжает цикл психолого-педагогических дисциплин, интегрируя полученные ранее знания в целостную картину системы социального образования.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

### **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

## **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей.

Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Конфликтология в социальной работе» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;



- конспектирование;
- аннотирование и др.

### **Оформление самостоятельной работы:**

#### **1. Титульный лист.**

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

### **3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

Общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 56 часов, для очно-заочной формы обучения – 70 часов, для заочной формы обучения - 92 часа.

**Задание 1. Общая теория конфликта (16 часов для очной формы обучения, 20 часов для очно-заочной формы обучения, 26 часов для заочной формы обучения).**

1. Законспектируйте материалы дополнительной литературы по следующим темам:

- 1) История конфликтологии с древнейших времен до наших дней, эволюция взглядов на конфликт.
- 2) Основные различия между «теорией порядка» и «теорией конфликта» в современном понимании.
- 3) Единая «теория конфликта» в трудах В. Лефевра, В. Светлова.
- 4) Философская «теория противоречия»: достоинства и недостатки как основы для понимания развития конфликта.

2. Проведите проблемно-ситуационный анализ предложенных задач-ситуаций (кейсов) по следующей схеме:

- 1) Определите уровень конфликта;
- 2) Выделите основные и дополнительные факторы развития конфликта. Предположите, с какого фактора можно начать разрешение ситуации. Обоснуйте свое мнение.

3) Проведите анализ интересов, позиций и проблем сторон конфликта в приведенной ниже или собственной ситуации по таблице В.Линкольна.

2) Сформулируйте свое мнение о данном конфликте, возможных вариантах стратегии и тактики сторон для разрешения ситуации.

3) Какое поведение (стратегия и тактики) могут помешать разрешению конфликта?

4) Каким образом здесь можно применить принципиальный подход?

Кейс № 1 «Кризис в городе N»

Описание ситуации для анализа

Ситуация. В небольшом городе N сложилась тяжелая ситуация. Город является районным центром. В нем 90 тысяч населения. Он расположен в устье реки недалеко от берега моря (2 км). Рядом государственный заказник: лес, редкие породы деревьев, редкие виды животных. Много озер с ценными промысловыми породами рыб. Недавно недалеко от города (15 км) нашли богатое месторождение олова. К городу подходит шоссе. Железной дороги нет. Аэропорта нет. Основное занятие взрослого населения - рыболовство. Есть охотники и лесники. В городе есть небольшой рыбоконсервный завод. Был деревообрабатывающий цех, но закрылся из-за износа оборудования. Интеллигенции мало: школьные учителя, врачи, несколько инженеров и журналисты местной газеты.

В городе действует несколько политических партий. Самые значимые:

«Партия за прогресс», недавно выбранный мэр - председатель районного отделения этой партии;

«Партия общественного доверия» - «спикер» городской думы и 47% депутатов являются ее членами;

«Партия зеленых», в городской думе их немного, но они контролируют местную газету.

Уровень жизни в городе крайне низок, поэтому социальная атмосфера накалена до предела. Необходимы срочные меры.

В настоящий момент идет совместное заседание законодательной и исполнительной власти города по поводу дальнейших путей развития.

Есть несколько конкретных предложений:

1) Строительство нового торгового порта, так как порт крупного города в 200 км не справляется. Его поддерживает около 16% депутатов, среди них наиболее активные. Возражают мэр и «зеленые».

2) Разработка недавно открытого месторождения олова. Запасы олова очень значительные, разработка предполагается открытым способом, но часть месторождения находится под территорией заказника. Данное предложение поддерживает мэр - бывший геолог - и около 8% депутатов. Возражают «зеленые», спикер гор.думы и оба зама мэра.

3) Развитие иностранного туризма: строительство нескольких хороших гостиниц, охотничьей базы, прокладка туристического маршрута по заказнику. Есть солидный иностранный инвестор. Поддерживают это предложение спикер гор.думы, один из замов мэра и около 14% депутатов.

4) Оставить все как есть. Обратиться в ООН и Юнеско, чтобы дали денег на содержание заказника и существование естественного «ландшафтного поселения». Поддерживают «зеленые», второй зам. мэра и около 12% депутатов.

Остальные депутаты колеблются.

Вокруг здания городской думы идет несанкционированный митинг населения.

Население плохо осведомлено о возможных путях выхода из кризиса, в газете было только:

- несколько официальных сообщений об открытии месторождения, но не говорилось о его запасах и сроках освоения;

- сообщение о предложении западной фирмы по развертыванию сети туристических гостиниц и охотничьих домиков, но не говорилось о масштабах этого строительства и участии местного населения в проекте;

- была заметка, критикующая планы строительства порта в связи с большим объемом и трудоемкостью работ по осушению заболоченного устья реки и предполагаемым нанесением ущерба местным породам животных и рыб.

Поэтому по городу гуляют слухи о том, что:

- разработка олова погубит всю рыбу в озерах и всех животных в заказнике, превратит край в отравленную пустыню;

- понаедет множество рабочих из других областей страны и местные окажутся в самом худшем положении и с жильем, и с зарплатой, рухнут привычные устои, «правильная» жизнь, сложившиеся отношения;

- строительство порта, помимо резкого ухудшения экологии привлечет в город всякую антисоциальные элементы, появится проституция, наркомания, бандитизм, «вечером на улицу будет не выйти», возникнут всяческие портовые «притоны», а что будет с детьми?;

- иностранные туристы скупят на валюту всю землю и местным надо будет просить у них разрешения сходить в лес или выловить рыбку, они вывезут всю молодежь за границу, как «восточных рабов» и будут унижать оставшихся, заставляя прислуживать себе;

- а если городская дума не примет ни одно предложение, то областное начальство, купленное то ли разработчиками олова, то ли строителями порта, то ли иностранцами, «отрубят» электролинию, ведущую в город, прекратит завоз угля, продуктов и медикаментов.

Социальная напряженность нарастает. Митингующие доказывают преимущества каждого из возможных путей и недостатки других, в основном оскорбляя противников, кое-где уже началось «доказательство» с помощью кулаков.

После анализа ситуации сделайте выводы о роли факторов для развития конфликтов.

**Задание 2. Тема «Виды конфликтов» (20 часов для очной формы обучения, 24 для очно-заочной формы обучения, 30 для заочной формы обучения)**

1. Проведите анализ информационных источников и рассмотрите специфику внутренних конфликтов в одной из психологических концепций:

- З.Фрейд; - К.Юнг, - А. Адлеру - К.Левину - К.Хорни	- Э.Берну - Ф.Перлзу - Р.Ассаджиоли - Н.Пезешкиану	- В.Мясищеву - Б.Ананьеву - А.Леонтьеву - К.Муздыбаеву - Ф.Васильюку и др.
--	---	--

Любой анализ должен содержать специфику понимания внутреннего конфликта рассматриваемым автором, проявлении внутреннего конфликта и методы работы с ним и через него.

2. Подберите систему диагностики (3 тестовых методики) определенного типа внутреннего конфликта. Обосновать свой выбор. Провести испытание на выборке из 3 человек и опросить респондентов как экспертов.

Необходимо, чтобы подобранные методики прямо или косвенно (например, по проявлениям тревожности, агрессивности, одиночества и т.д.) позволяли диагностировать конкретный тип внутреннего конфликта.

Представить отчет о проделанной работе, где будут содержаться: перечень и обоснование методик, результаты тестирования и результаты экспертного опроса. Выводы.

3. Разработайте программу психопрофилактической работы с конфликтной личностью на основе типологии, рассмотренной в лекционном курсе.

Задание выполняется в свободной форме, представляется учащимся группы для обсуждения и краткой рецензии.

В рецензии отражается: направленность работы на определенные типы конфликтных личностей.

4. Законспектируйте текст главы из предложенного списка научной литературы:

1) Глава 10. Социальные конфликты в сфере труда и распределения материальных благ. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010, С.181 – 197.

2) Глава 11. Социально-политические и политические конфликты. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010, С. 197 - 217.

3) Глава 12. Межэтнические конфликты. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010, С. 217 - 231.

4) Глава 13. Религиозные конфликты. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010, С. 217 - 243.

5) Глава 14. Юридические конфликты. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010, С. 243 - 250.

6) Глава 15. Насилие в конфликтах. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010, С. 250 - 271.

Предполагаемая литература:

1. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Уоррен Х. Шмидт [и др.]. ; пер. с англ. - 2-е изд. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. - 225 с.

2. Волков, Б.С. Конфликтология: учебное пособие для студентов вузов / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: Академический Проект, 2010.

3. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. -2-е изд.– СПб.: Питер, 2010. – 544 с.

4. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защиты. / Е.Л. Доценко. - М.: ЧеРо; Юрайт. 2005.

5. Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник /Т.Н. Кильмашкина. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2012. – 287 с. – 6. Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=26945>

7. Козырев, Г. И. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2010, С. 217 - 231.

**Задание 3. Тема «Технологии профилактики и разрешения конфликтов» (20 часов для очной формы обучения, 28 для очно-заочной формы обучения, 36 для заочной формы обучения).**

1. Проведите проблемно-ситуационный анализ предложенных задач-ситуаций (кейсов) по следующей схеме:

1) Проведите анализ интересов, позиций и проблем сторон конфликта в приведенной ниже или собственной ситуации по таблице В.Линкольна.

2) Сформулируйте свое мнение о данном конфликте, возможных вариантах стратегии и тактики сторон для разрешения ситуации.

3) Какое поведение (стратегия и тактики) могут помешать разрешению конфликта?

4) Каким образом здесь можно применить принципиальный подход?

## Кейс № 1 «Поджог»

Описание ситуации для анализа

### Ситуация для стороны А (подростка)

Холодным августовским вечером в одном из домов пригородного садоводства разгорелся конфликт между пятнадцатилетним подростком и его отцом. Резкие споры между ними не были редкостью, но на этот раз мальчик почувствовал себя особенно задетым и не смог оставаться дома. Он в сердцах выскочил на улицу и побежал, сам не зная, куда. Через некоторое время он пошел медленнее, не переставая мысленно спорить с отцом. Ну почему он должен жить так, как хочет его отец, у него своя голова на плечах. Отец же сам ругается, что сын несамостоятельный, безответственный, так пусть даст жить своим умом.

Вскоре мальчик несколько успокоился и почувствовал, что становится холодно. Вернуться домой так быстро ему не позволяла гордость. Он увидел на одном из участков незакрытый сарай и решил, что это как раз то, что нужно, чтобы укрыться от холода и ветра, тем более, что на участке никого не было видно, и в окнах дома не горел свет.

В первое время мальчик, действительно, почувствовал себя гораздо лучше в полутемном уютном сарае, но вскоре его снова стал донимать холод. Он решил развести костер, чтобы согреться. В кармане нашлась зажигалка, а в сарае нашлась и бумага, и деревяшки для костра. Но как только костер начал разгораться, пламя перекинулось на мусор и начался пожар. Подросток попытался было загасить пламя, но не смог, и в страхе выскочил и побежал подальше. Он видел, что с соседних участков выскочили люди и побежали к сараю. Среди них были те, кто видели и узнали его.

В конце концов, мальчик вернулся домой. Прошло два дня, и два дня он живет в страхе, что за ним придут. В милиции разговор короткий. Он слышал, что за такие вещи вполне можно загреметь в колонию, тем более, что он никогда не был паинькой, хотя и не замешан ни в чем серьезном. Родители пока ничего не знают. До него дошли слухи, что сарай был благополучно потушен, и дом на участке не пострадал. Но можно себе представить, какую уйму денег надо будет заплатить за ущерб. (Карманных денег родители дают очень мало. Отец строгий и считает, что деньги развращают детей. Если они нужны, мальчик понемногу зарабатывает сам: распространение газет, рекламы помощь в погрузке чего-либо и т.д.)

Поэтому, когда к подростку обратился человек, назвавшийся с предложением поговорить с женщиной, которая, как оказалось, была хозяйкой участка с сараем, подросток с готовностью согласился. Ему особенно понравились слова представителя о возможности «внесудебного разрешения споров».

### Ситуация для стороны Б (женщины).

Владелица участка с пострадавшим сараем - довольно молодая женщина (28 лет), разведенная, с двумя маленькими детьми (девочка 4 и мальчик 5 лет). Дача осталась у нее от прежних, более благополучных времен. Сейчас ей приходится нелегко, надо много работать, чтобы обеспечить себя и своих детей. В день пожара она, намаявшись за день, заснула, уложив своих детей спать.

Но вскоре ее что-то словно бы толкнуло, она проснулась и, выглянув в окно, увидела ужасную ее картину. Около стены деревянного дома, где была она, и где мирно спали ее дети, плясали языки пламени. На участке суетились люди. Не помня себя, женщина схватила детей и, в чем была, выскочила на улицу. Перепугавшиеся дети громко плакали.

К счастью, все оказалось не так страшно, как ей показалось вначале. Это был всего лишь сарай, и его потушили. Но ведь пламя легко могло перекинуться на дом, и страшно подумать, что могло бы тогда произойти. Вы до сих пор не можете прийти в себя. Ваши дети от пережитого шока начали писаться, и теперь у вас прибавилось тревог и хлопот. Вполне возможно, им понадобится лечение, а вы слышали, что в подобных случаях это недешево. Кроме того, сарай вам нужен, да и то, что сгорело внутри него, тоже стоит денег. Как вы подсчитали с помощью знающих соседей, ущерб от пожара составит примерно 12 тысяч рублей. Для вас это большие деньги.

Вы могли бы, конечно, подать в суд на возмещение ущерба. Ваши соседи сказали вам, что это был подросток, и сообщили, где он живет. Но кто знает, что у него на уме. Может, если заявить на него в милицию, на следующий день он или его дружки уже по-настоящему сожгут дом, а то сделают что-нибудь и похуже. Даже если у него нормальные родители, в чем вы не уверены, судя по поведению сына, неизвестно, как поведут себя они, и опять же, как сам подросток среагирует на обращение к ним. Вы слышали немало страшных историй про месть в подобных случаях, и тревога не оставляет вас.

Поэтому вы согласились на предложение соседей попробовать договориться с подростком без обращения в милицию.

2) Разработайте программу профилактики деструктивных конфликтов для следующих ситуаций:

- Для учащихся средних и старших классов;
- Для начинающих альпинистов;
- Для молодой семейной пары;
- Для начинающей жить вместе семьи из двух поколений;
- Для семьи с ребенком-подростком;
- Для организации в условиях кадровой реформы;
- Для сотрудников фирмы, обслуживающих пожилых граждан;

- Для крупной организации, готовящейся к серьезным инновациям.

Программа должна содержать:

1. Обоснование специфичности данной социальной общности и проблем, которые могут вызвать у них деструктивные конфликты;
2. Наиболее вероятные варианты конфликтов в выбранной группе;
3. Методы профилактики и переориентации этих конфликтов в конструктивное направление.
4. Трудности, с которыми может столкнуться группа при внедрении предложенных методов профилактики. Методы преодоления трудностей.

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей.

Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине



«Конфликтология в социальной работе» относится рубежный контроль (контрольная работа), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

### **Шкала оценивания для экзамена**

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по четырехбалльной шкале оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» соответствует высокому уровню теоретических знаний, владения студентом понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи.

Оценка «хорошо» может быть выставлена в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины, но проявил недостаточные умения и навыки в решении профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

Оценка «удовлетворительно» соответствует поверхностному владению теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины, недостаточным умениям решать практические задачи.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

## **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

<b>Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)</b>	<b>Компетенции по дисциплине</b>
Тема 1. Факторы и условия возникновения конфликтов	ОПК-2; ПК-1
Тема 2. Структура и динамика конфликта	ОПК-2; ПК-1
Тема 3. Внутриличностные конфликты	ОПК-2; ПК-1
Тема 4. Межличностные конфликты	ОПК-2; ПК-1
Тема 5. Конфликты в организации	ОПК-2; ПК-1
Тема 6. Социальные конфликты	ОПК-2; ПК-1
Тема 7. Технологии профилактики, деэскалации и минимизации последствий конфликта	ОПК-2; ПК-1
Тема 8. Технологии и методы разрешения конфликтов	ОПК-2; ПК-1

### **4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)**

*Рубежный контроль успеваемости по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»* проводится в форме проверочной (контрольной) работы после изучения 50% учебного материала дисциплины, запланированного на семестр.

Результаты рубежного контроля оцениваются по пятибалльной шкале:

- «5» - изложение полученных знаний в письменной форме в соответствии с требованиями учебной программы;
- «4» - изложение полученных знаний в письменной форме в соответствии с требованиями учебной программы, допускаются несущественные ошибки;
- «3» - изложение учебного материала неполное, бессистемное, существенные ошибки.
- «0» - полное незнание и непонимание учебного материала (студент не может ответить ни на один поставленный вопрос), неаттестация по результатам рубежного контроля.

Примерные вопросы проверочной (контрольной) работы:

1. Перечислите признаки внутреннего психологического конфликта.
2. Приведите классификацию внутриличностных конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).
3. Дайте определение понятию конфликтность личности.
4. Перечислите ситуативные предпосылки конфликтности личности.
5. Дайте определение понятию внутренний психологический конфликт.
6. Перечислите индивидуально-личностные предпосылки конфликтности личности.
7. Приведите классификацию конфликтных личностей (Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк).
8. Перечислите компоненты конфликтоустойчивости личности.

*Промежуточная аттестация* по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

### **4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Примерные вопросы к экзамену**

1. Конфликтология, как наука. История конфликтологии.
2. Связь конфликта и противоречия. Теория циклов в развитии конфликтов.

3. Методы конфликтологии как науки.
4. Классификация основных видов конфликтов. Структура конфликта. Характеристика элементов структуры.
5. Основные виды конфликтов по уровням противоречий. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта.
6. Пять основных факторов возникновения конфликта и их взаимосвязь.
7. Информационные факторы: форма проявления и особенности влияния.
8. Структурные факторы: форма проявления и особенности влияния.
9. Ценностные факторы: форма проявления и особенности влияния.
10. Факторы отношений: форма проявления и особенности влияния.
11. Поведенческие факторы: форма проявления и особенности влияния.
12. Условия возникновения конфликта и их значение (оппоненты - предконфликтная ситуация – инцидент).
13. Внутренние конфликты. Определение. Виды (уровни). Значение конструктивной и деструктивной форм развития внутренних конфликтов.
14. Стресс как форма внутреннего конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные подходы к разрешению.
15. Конфликтный тип личности. Факторы формирования. Виды, формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
16. Внутриличностные конфликты. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
17. Мотивационные внутренние конфликты. Причины. Формы проявления. Основные подходы к их изучению (классификации). Последствия мотивационных конфликтов (конструктивные и деструктивные).
18. Основные подходы к разрешению внутренних конфликтов. Проблемы и задачи на каждом этапе работы с конфликтом.
19. Конфликтный тип личности. Постоянная и ситуативная конфликтность. Связь акцентуаций характера с личностной конфликтностью.
20. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Формы существования. Динамика развития.
21. Основные практические подходы в разрешении межличностных конфликтов. (Метод Д.Дэна, Ч.Ликсона, Дж.Г.Скотт, картография конфликта и др.) Достоинства и ограничения этих методов.
22. Социально-трудовые (социально-экономические) конфликты. Интересы сторон в трудовых (индустриальных) конфликтах.

23. Конфликты малых групп: конфликт личности и группы, внутригрупповые конфликты. Основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
24. Проблемы межличностных и групповых конфликтов в организации.
25. Моббинг как форма конфликта в организации. Возможности профилактики и разрешения.
26. Конфликты в управлении. Основные формы и направления организационных конфликтов. Причины и последствия управленческих конфликтов в организации.
27. Функции конфликтов в организации. Конструктивное и деструктивное использования конфликтов в управлении.
28. Влияние 5 основных факторов возникновения конфликта на организационные конфликты: их инициацию и управление.
29. Профилактика и управление различными типами конфликтов в организации. Возможности психолога по профилактике конфликтов.
30. Формы индустриальных конфликтов и их особенности.
31. Значение пяти основных факторов в возникновении и разрешении социальных конфликтов.
32. Анализ факторов, приводящих к возникновению социальных конфликтов с точки зрения различных социологов.
33. Стили и стратегии поведения сторон в конфликте. Их достоинства и недостатки.
34. Основные подходы к завершению и разрешению конфликтов. Их достоинства и недостатки.
35. Переговоры как форма разрешения конфликтов. Виды переговоров. Особенности переговоров.
36. Медиация как особая форма переговоров. Общие и отличительные черты.
37. Стратегии и тактики ведения переговоров. Виды, применимость, достоинства и недостатки.
38. Интересы и позиции сторон на переговорах. Основные позиции, их значение в процессе переговоров.
39. Посредничество, его основные задачи и функции. Значение посредника в процессе разрешения конфликта.
40. Социальный работник как посредник в разрешении конфликтов. Виды и специфика конфликтов. Технологии разрешения.

### **Пример типового задания в форме теста**

Тест 1. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

Тест 2. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

Тест 3. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

4. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

7. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

а) конструктивная, рациональная, деструктивная;

б) рациональная, иррациональная, конформистская;

в) конструктивная, деструктивная, конформистская;

### **Пример практико-ориентированного задания**

Типовое задание 1. Проанализируйте жизненную ситуацию клиента:

У молодых супругов родился ребенок, которому была установлена инвалидность. Супруги конфликтуют по поводу того, что мужчина не может обеспечить семью материально и постоянно сопровождать супругу в реабилитационное учреждение.

Выберите технологию работы с клиентами:

а) сопровождение

б) конфликтологическое консультирование

в) профориентация

г) диагностика

**Типовое задание 2.** Проанализируйте жизненную ситуацию клиента:

У женщины 28 лет двое малолетних детей, в связи с чем она вынуждена часто брать лист нетрудоспособности. Руководитель предприятия поставил ультиматум: либо дети, либо работа.

Выберите технологию работы с клиентами:

- а) сопровождение
- б) конфликтологическое консультирование
- в) медиация
- г) диагностика

## РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

**Внутренний (психологический) конфликт** - столкновение примерно равных по силе, но несовпадающих по направленности внутренних явлений и тенденций в психике одного и того же человека.

**Диагностика конфликта** – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

**Динамика конфликта** - процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

**Завершение конфликта** – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

**Интересы стороны конфликта** - это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

**Инцидент** – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

**Конфликт** – процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

**Конфликтология** (от лат. conflictus - столкновение, logos - слово, закон, наука) - наука о возникновении и развитии конфликтов, а также методах управления, разрешения и профилактики конфликтов.

**Оппоненты или стороны** (или субъекты конфликтного взаимодействия) – это непосредственные участники конфликта (люди, малые групп, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

**Организационные конфликты** – все конфликты в организации, затрагивающие как организацию в целом, так и отдельные группы или отдельных людей в организации и влияющие на эффективность работы.

**Переговоры** - специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и

выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

**Послеконфликт** – это состояние конфликта после его формального завершения. Вероятность послеконфликта значительно возрастает, если у стороны нет хотя бы одного из видов удовлетворений.

**Посредничество, медиация** - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

**Предконфликтная ситуация** возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

**Прекращение конфликта** – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

**Противоречие** - это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

**Профилактика конфликтов** – это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**Разрешение конфликта** – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту. Достижение взаимоприемлемого соглашения сторон на основе удовлетворения их интересов. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

**Социально-психологический конфликт** - возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими



интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

**Социальный конфликт** – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

**Стимулирование конфликта** – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

**Стратегия разрешения конфликта** – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

**Тактика разрешения конфликта** – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

**Технологии разрешения конфликтов** – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

**Трудовые или индустриальные или социально-экономические конфликты** – конфликты между наемными работниками и работодателями с позиции их социальных ролей. Могут возникать по инициативе обеих сторон и иметь различный характер. Являются переходной формой конфликта между социально-психологическими и социальными конфликтами.

**Управление конфликтами** - целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

**Урегулирование конфликта** – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

**Условия возникновения конфликтов** – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной

ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

**Факторы возникновения конфликтов** - те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независимые от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

**Эскалация конфликта** – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
<b>Основная литература</b>							
1	Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/432828">https://biblio-online.ru/bcode/432828</a>	+	+	+	-	+	-
2	Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник / ред. Л.В. Федякина. — М.: Издательство РГСУ, 2019. — 432 с. — Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=351778">https://ibooks.ru/reading.php?productid=351778</a>	-	+	+	+	-	-
3	Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс]: учебник / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — М.: Дашков и К, 2019. — 284 с. — Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=342435">https://ibooks.ru/reading.php?productid=342435</a>	-	-	+	+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>							
1	Анцупов А.Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб.: Питер, 2019. — 528 с. - Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637">https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637</a>	+	-	-	+	+	-
2	Кильмашкина Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты [Электронный ресурс]: учебник /Т.Н. Кильмашкина. — М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2019. — 287 с. - Режим доступа: <a href="http://ibooks.ru/reading.php?productid=26945">http://ibooks.ru/reading.php?productid=26945</a>	-	+	-	-	-	-
3	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 322 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438314">https://biblio-online.ru/bcode/438314</a> .	-	-	+	-	+	+
4	Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 236 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438893">https://biblio-online.ru/bcode/438893</a>	-	-	-	+	-	+

**6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины**

1. Конфликтологический журнал [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.narod.ru>, свободный. — Загл. с экрана

2. Конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.polittech.ru>, свободный. — Загл. с экрана

3. Научные статьи по конфликтологии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://psychology.ru>, свободный. — Загл. с экрана

4. Практическая конфликтология в Санкт-Петербурге и России. Медиация [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>. – Загл. с экрана

5. Центр конфликтологии Института социологии РАН [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://conflictology.isras.ru>, свободный. – Загл. с экрана

6. Центр разрешения конфликтов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictanet.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

### **6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины**

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

East View [Электронный ресурс]: information services. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)