

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ганеев Вилер Валиахметович
Должность: Директор
Дата подписания: 05.10.2023 09:36:11
Уникальный программный ключ:
fceab25d7092f3bff743e8ad3f8d57fddc1f5e66

ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНИТ
СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:
на заседании кафедры педагогики, психологии и
социальной работы
протокол № 4 от 10.11.2022 г.
Зав. кафедрой подписано ЭЦП /Бронников С.А.

Согласовано:
Председатель УМК
социально-гуманитарного
факультета
подписано ЭЦП /Хамидуллина Л.К.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
для заочной формы обучения

Конфликтология в социальной работе
Часть, формируемая участниками образовательных отношений

программа бакалавриата

Направление подготовки (специальность)
39.03.02 *Социальная работа*

Направленность (профиль) подготовки
Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности

Квалификация
Бакалавр

Разработчик (составитель) <u>Доцент, к. п.н., доцент</u> (должность, ученая степень, ученое звание)	<u>подписано ЭЦП /Евсцова Е.А.</u> (подпись, Фамилия И.О.)
---	---

Для приема: 2019-2020 г.

Бирск 2022 г.

Составитель / составители: Евсецова Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры педагогики, психологии и социальной работы протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____, протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____, протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____, протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____, протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.....	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	7
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	17
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.....	17
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.....	20
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	32
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	32
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины.....	32
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	33

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	Способен осуществлять деятельность по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, определению направлений социальной работы по ее преодолению и предупреждению, выявлению и разрешению проблем в сфере социальной работы на основе прикладных исследований и использование полученных результатов для повышения эффективности социальной работы (ПК-3);	ПК-3.1. Знать способы выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; определения направлений социальной работы по преодолению и предупреждению возникновения трудной жизненной ситуации граждан; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	Знате способы выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; определения направлений социальной работы по преодолению и предупреждению возникновения трудной жизненной ситуации граждан; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы
ПК-3.2. Уметь оперировать знаниями о способах выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; о способах преодоления и предупреждения возникновения трудной жизненной ситуации граждан; о способах осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для		Умеет оперировать знаниями о способах выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; о способах преодоления и предупреждения возникновения трудной жизненной ситуации граждан; о способах осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения	

		повышения эффективности социальной работы	эффективности социальной работы
		ПК-3.3. Владеть навыками и опытом деятельности по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; по предупреждению трудной жизненной ситуации граждан и определению направлений социальной работы по ее преодолению; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы, выявления и разрешения проблем в сфере социальной работы	Владеет навыками и опытом деятельности по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; по предупреждению трудной жизненной ситуации граждан и определению направлений социальной работы по ее преодолению; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы, выявления и разрешения проблем в сфере социальной работы
Командная работа и лидерство	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);	УК-3.1. Знать основы психологии личности, среды, группы, коллектива; основы педагогики личности, среды, группы, коллектива; особенности социального взаимодействия в коллективе, принципы командной работы	Знает основы психологии личности, среды, группы, коллектива; основы педагогики личности, среды, группы, коллектива; особенности социального взаимодействия в коллективе, принципы командной работы
		УК-3.2. Уметь оперировать понятиями психологии личности, среды, группы, коллектива; оперировать понятиями педагогики личности, среды, группы, коллектива;	Умеет оперировать понятиями психологии личности, среды, группы, коллектива; оперировать понятиями педагогики личности, среды, группы, коллектива; оперировать знаниями

		оперировать знаниями об особенностях социального взаимодействия в команде, принципах командной работы	об особенностях социального взаимодействия в команде, принципах командной работы-
		УК-3.3. Владеть навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	Владеет навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 5 сессии.

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов знаний, умений и владений в области конфликтологии, необходимых для решения задач общественного и личностного развития, профилактики и разрешения конфликтов в социальной сфере с использованием наиболее эффективных методов и технологий, путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

ФГБОУ ВО «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ
СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Конфликтология в социальной работе» на 5 сессию

заочная

форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	15.2
лекций	6
практических/ семинарских	8
лабораторных	0
контроль самостоятельной работы (КСР)	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) ФКР	1.2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СРС)	121.0
Учебных часов на подготовку к экзамену (Контроль)	7.8

Форма контроля:

Экзамен 5 сессия

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		Лек	П	Эк	СР С			
2 курс / 5 сессия								
1	Общая теория конфликта							
1.1	<p>Конфликтология как наука и ее роль в решении задач общественного и личного развития</p> <p>Предмет и задачи конфликтологии. Место конфликтологии в системе социальных дисциплин. Специфика конфликтологии в системе социальной работы. Роль конфликтологии в решении задач общественного и личного развития.</p>				20	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания	Тестирование
1.2	Конфликт как социально-психологический феномен				8	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания	Тестирование

	1. Определение понятия «конфликт» в социологии, в психологии, конфликтологии, его характерные черты. 2. Функции конфликта 3. Классификации конфликтов (типология конфликтов). 4. Причины конфликтов. 5. Культурные и возрастные факторы конфликта. 6. Социальная напряженность как индикатор конфликтности социальной сферы.							
1.3	<p>Формула конфликта. Управление конфликтами путем мобилизации собственных сил и психических ресурсов</p> <p>1. Понятие «конфликтоген». Формула конфликта. Типы конфликтогенов. 2. Как избежать конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения. 3. Управление конфликтами путем мобилизации собственных сил и психических ресурсов</p>			12	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра № 2	Кейс-задания	Деловая игра	
1.4	<p>Структурные и динамические характеристики конфликта</p> <p>Участники (стороны) конфликта. Психологическая и социологическая структуры конфликта. Структура конфликта в конфликтологии. Возникновение конфликтной ситуации и сигналы конфликта. Осознание конфликта и его источники. Толерантность и конфликтность в действиях участников конфликта. Завершение конфликта и готовность сторон к его завершению</p>			10	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания	Тестирование	
1.5	Методы диагностики конфликта и	2		4	Осн. лит-ра №№ 1,2	Практическое задание	Кейс-задания,	

	конфликтных личностей 1. Методы диагностики конфликта 2. Методы диагностики конфликтных личностей					Доп. лит-ра № 1		Практическое задание
2	Виды конфликтов							
2.1	Внутриличностные конфликты, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики Понятие внутриличностного конфликта. Причины внутриличностных конфликтов и их классификация. Проявления и последствия внутриличностного конфликта. Их разрешение и профилактика путем мобилизации собственных сил и психических ресурсов.				8	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Конспект	Тестирование
2.2	Межличностные конфликты, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики				8	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания	Тестирование
2.3	Групповые конфликты, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики				6	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Творческие задания	Тестирование

	Понятие групповых конфликтов и их классификация. Конфликт «личность – группа»: причины возникновения, классификация. Межгрупповые конфликты: причины возникновения, классификация. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики							
2.4	Семейные конфликты, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики Семейные конфликты: - понятие, причины, виды;- предупреждение и разрешение супружеских конфликтов;- конфликты во взаимодействии родителей и детей			5	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания	Тестирование	
2.5	Конфликты в организациях, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики Организация – основная ячейка в структуре современного общества. Виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. Функции и последствия конфликта в организации. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики	2		4	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания	Тестирование	
3	Управление конфликтами в социальной работе							

3.1	<p>Профилактика конфликтов в социальной сфере</p> <p>Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов. Толерантность как ценность социального института помощи. Формирование толерантного сознания и толерантного поведения социальных работников. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы. Управление стрессом в конфликтной ситуации в социальной работе</p>	2			4	<p>Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2</p>	<p>Творческие задания, Доклад</p>	<p>Тестирование</p>
3.2	<p>Модели управления развитием конфликтов в социальной работе</p> <p>Технология управления конфликтом. Понятия основных элементов управления конфликтом. Принципы управления конфликтами</p>				4	<p>Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра № 1</p>	<p>Конспект</p>	<p>Конспект</p>
3.3	<p>Методы и технологии урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере</p> <p>Способы завершения конфликтных ситуаций. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, сотрудничество, соперничество, компромисс, консенсус. Методы разрешения конфликтов без посредника. Методы разрешения конфликта с участием</p>	2	2		4	<p>Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2</p>	<p>Творческие задания</p>	<p>Кейс-задания, Групповой опрос</p>

	третьей стороны. Социально-психологический принципы урегулирования и разрешения конфликтов						
3.4	<p>Переговоры как способ разрешения конфликтов</p> <p>1. Общая характеристика переговоров. Функции переговоров 2. Стратегии ведения переговоров (переговоры с ориентацией на модели «выигрыш - проигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – выигрыш», позиционный торг, переговоры на основе интересов). 3. Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. 4. Тактические приемы ведения переговоров: тактические приемы при позиционном торге, тактические приемы при ведении переговоров на основе интересов, тактические приемы, носящие двойственный характер 5. Технологии переговорных процессов в конфликте и их социально-психологическое обеспечение.</p>			8	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Кейс-задания	Тестирование
3.5	<p>Посредничество как способ урегулирования конфликта</p> <p>1. Понятие посредничества как способа урегулирования конфликта. Виды посредничества. Роли третьей стороны. 2. Медиация в конфликте: понятие, основные принципы, тактики, правила проведения, этапы медиации. 3. Методы сбора данных о</p>	2		4	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра №№ 1,2	Творческие задания, Конспект	Семинар

	<p>конflikте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации4. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.5. Первоначальный контакт с конфликтующими сторонами и выбор стратегии медиации.6. Отношения между посредником и субъектами конфликта и влияние их на принятие решения.7. Оценка эффективности посреднической деятельности.</p>						
3.6	<p>Разрешения конфликта посредством медиатора</p> <p>1. Медиация в конфликте: понятие, основные принципы, тактики, правила проведения, этапы медиации. 2. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации3. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.4. Первоначальный контакт с конфликтующими сторонами и выбор стратегии медиации.5. Отношения между посредником и субъектами конфликта и влияние их на принятие решения.6. Оценка эффективности посреднической деятельности.</p>	2		8	Осн. лит-ра №№ 1,2 Доп. лит-ра № 1	Деловая игра	Тестирование
3.7	<p>Конflikты в различных сферах деятельности социального работника. Их разрешение путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов.</p>			4	Осн. лит-ра №№ 1,2	Реферат, Кейс-задания	Тестирование

	<p>1. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками. Профессиональные требования и этические нормы деятельности социального работника в условиях конфликта.2. Конфликты в деятельности социального работника с пожилыми людьми.2. Конфликты в деятельности социального работника с безработными.3. Конфликты в деятельности социального работника с семьями.4. Конфликты в деятельности социального работника с мигрантами.5. Конфликты в деятельности социального работника с нетрудоспособными людьми, инвалидами6. Конфликты в деятельности социального работника с людьми с соматическими и психическими расстройствами7. Конфликты в деятельности социального работника с малоимущими.8. Конфликты в деятельности социального работника с бездомными.9. Конфликты в пенитенциарных учреждениях.10. Конфликты в образовательных организациях (с детьми, родителями и учителями).</p>								
4	Экзамен			1	9				
Итого по 2 курсу 5 сессии		6	8	1	130				
Итого по дисциплине		6	8	1	130				

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и формулировка компетенции: Способен осуществлять деятельность по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, определению направлений социальной работы по ее преодолению и предупреждению, выявлению и разрешению проблем в сфере социальной работы на основе прикладных исследований и использование полученных результатов для повышения эффективности социальной работы (ПК-3);

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения (Экзамен)			
		2 (Неудовлетворительно)	3 (Удовлетворительно)	4 (Хорошо)	5 (Отлично)
ПК-3.1. Знать способы выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; определения направлений социальной работы по преодолению и предупреждению возникновения трудной жизненной ситуации граждан; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	Знате способы выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; определения направлений социальной работы по преодолению и предупреждению возникновения трудной жизненной ситуации граждан; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	Знания не сформированы	Знания недостаточно сформированы, несистемны	Знания сформированы, но имеют отдельные пробелы и неточности	Знания полностью сформированы

ПК-3.2. Уметь оперировать знаниями о способах выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; о способах преодоления и предупреждения возникновения трудной жизненной ситуации граждан; о способах осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	Умеет оперировать знаниями о способах выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; о способах преодоления и предупреждения возникновения трудной жизненной ситуации граждан; о способах осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	Умения не сформированы	Умения не полностью сформированы	Умения в основном сформированы	Умения полностью сформированы
ПК-3.3. Владеть навыками и опытом деятельности по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; по предупреждению трудной жизненной ситуации граждан и определению направлений	Владеет навыками и опытом деятельности по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; по предупреждению трудной жизненной ситуации граждан и определению направлений	Владение навыками не сформировано	Владение навыками неуверенное	Владение навыками в основном сформировано	Владение навыками уверенное

направлений социальной работы по ее преодолению; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы, выявления и разрешения проблем в сфере социальной работы	социальной работы по ее преодолению; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы, выявления и разрешения проблем в сфере социальной работы				
---	---	--	--	--	--

Код и формулировка компетенции: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения (Экзамен)			
		2 (Неудовлетворительно)	3 (Удовлетворительно)	4 (Хорошо)	5 (Отлично)
УК-3.1. Знать основы психологии личности, среды, группы, коллектива; основы педагогики личности, среды, группы, коллектива; особенности социального взаимодействия в коллективе, принципы командной работы	Знает основы психологии личности, среды, группы, коллектива; основы педагогики личности, среды, группы, коллектива; особенности социального взаимодействия в коллективе, принципы командной работы	Знания не сформированы	Знания недостаточно сформированы, несистемны	Знания сформированы, но имеют отдельные пробелы и неточности	Знания полностью сформированы

УК-3.2. Уметь оперировать понятиями психологии личности, среды, группы, коллектива; оперировать понятиями педагогики личности, среды, группы, коллектива; оперировать знаниями об особенностях социального взаимодействия в команде, принципах командной работы	Умеет оперировать понятиями психологии личности, среды, группы, коллектива; оперировать понятиями педагогики личности, среды, группы, коллектива; оперировать знаниями об особенностях социального взаимодействия в команде, принципах командной работы-	Умения не сформированы	Умения не полностью сформированы	Умения в основном сформированы	Умения полностью сформированы
УК-3.3. Владеть навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	Владеет навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	Владение навыками не сформировано	Владение навыками неуверенное	Владение навыками в основном сформировано	Владение навыками уверенное

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-3.1. Знать способы выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; определения направлений социальной работы по преодолению и предупреждению возникновения трудной жизненной ситуации граждан; осуществления прикладных	Знате способы выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; определения направлений социальной работы по преодолению и предупреждению возникновения трудной жизненной ситуации граждан; осуществления прикладных исследований в сфере	Групповой опрос, Доклад, Реферат, Семинар, Тестирование, Конспект

исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	
ПК-3.2. Уметь оперировать знаниями о способах выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; о способах преодоления и предупреждения возникновения трудной жизненной ситуации граждан; о способах осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	Умеет оперировать знаниями о способах выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; о способах преодоления и предупреждения возникновения трудной жизненной ситуации граждан; о способах осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	Творческие задания, Деловая игра, Семинар, Практическое задание
ПК-3.3. Владеть навыками и опытом деятельности по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; по предупреждению трудной жизненной ситуации граждан и определению направлений социальной работы по ее преодолению; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы, выявления и разрешения проблем в сфере социальной работы	Владеет навыками и опытом деятельности по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; по предупреждению трудной жизненной ситуации граждан и определению направлений социальной работы по ее преодолению; осуществления прикладных исследований в сфере социальной работы и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы, выявления и разрешения проблем в сфере социальной работы	Деловая игра, Практическое задание, Кейс-задания, Творческие задания
УК-3.1. Знать основы психологии личности, среды, группы, коллектива; основы педагогики личности, среды, группы, коллектива; особенности социального взаимодействия в коллективе, принципы командной работы	Знает основы психологии личности, среды, группы, коллектива; основы педагогики личности, среды, группы, коллектива; особенности социального взаимодействия в коллективе, принципы командной работы	Конспект, Тестирование, Групповой опрос, Доклад, Семинар, Реферат
УК-3.2. Уметь оперировать понятиями психологии	Умеет оперировать понятиями психологии личности, среды,	Деловая игра, Практическое задание, Семинар, Творческие

личности, среды, группы, коллектива; оперировать понятиями педагогики личности, среды, группы, коллектива; оперировать знаниями об особенностях социального взаимодействия в команде, принципах командной работы	группы, коллектива; оперировать понятиями педагогики личности, среды, группы, коллектива; оперировать знаниями об особенностях социального взаимодействия в команде, принципах командной работы-	задания
УК-3.3. Владеть навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	Владеет навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	Творческие задания, Деловая игра, Практическое задание, Кейс-задания

Тестовые задания

Описание тестовых заданий: тестовые задания включают тесты закрытого типа (с одним правильным ответом), тесты на установлении последовательности и на установление соответствия. Оценка за выполнение тестовых заданий выставляется на основании процента заданий, выполненных студентами в процессе прохождения промежуточного и рубежного контроля знаний

Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

2. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт; д) Р. Фишер и У. Юри.

3. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

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

- а) компромисс, критика, борьба;
- б) уступка, уход, сотрудничество;
- в) борьба, уход, убеждение;
- г) сотрудничество, консенсус, уступка;
- д) соглашение, сотрудничество, убеждение.

5. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
- б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
- г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;

д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.

ormal style='margin-left:9.0pt;text-indent:-9.0pt;line-height: normal;mso-list:l0 level2 lfo1;tab-stops:9.0pt list 110.65pt'>3. Деловая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» (рисунки с изображением двух людей).

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения тестирования

Тестирование

Описание методики оценивания выполнения тестовых заданий: оценка за выполнение тестовых заданий ставится на основании подсчета процента правильно выполненных тестовых заданий.

Критерии оценки (в баллах):

- **9-10** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 91 – 100 %;
- **6-8** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 75 – 90 %;
- **4-5** балла выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 41 – 74 %;
- **до 3** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 40 %.

Кейс-задания

Описание кейс-заданий: кейс-задание представляет собой ситуационную задачу, требующую осмысления, анализа, а затем решения. Решение кейс-задания должно быть аргументированным, содержать пояснения.

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в социологии и в психологии?
3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?
4. Дайте определение предмета конфликтологии.
5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
7. Перечислите методы конфликтологии.
8. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.
9. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.
10. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?
11. Дайте определение конфликта.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения кейс-задания

Описание методики оценивания: при оценке решения кейс-задания наибольшее внимание должно быть уделено тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны ли определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, использованы ли аргументированные доказательства, опыт деятельности, использованы ли ранее

приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высок уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

Критерии оценки (в баллах):

- **1 балл** выставляется студенту, если задание грамотно проанализировано, установлены причинно-следственные связи, демонстрируются умения работать с источниками информации, владение навыками практической деятельности, найдено оптимальное решение кейс-задание;
- **0 баллов** выставляется студенту, если задание не проанализировано, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируется отсутствие умения работать с источниками информации, не сформированы навыки практической деятельности, решение кейс-задания не найдено.

Деловая игра

Практическая часть:

1. Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».
2. «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом обработки тренинговых упражнений).
Упражнение 1. Самооценка рационального поведения в конфликте.
Упражнение 2. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте.
Упражнение 3. Развитие эмпатии.
Упражнение 4. Деструктивное (разрушительное) поведение.
Упражнение 5. Аутотренинг: «первая помощь в острой стрессовой ситуации».
3. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики».
4. Деловая игра «Искусство критики».

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения деловой игры

Описание методики оценивания: при оценке участия студента в деловой игре определяются его профессиональные умения и навыки, использованы ли ранее приобретенные знания, владеет ли студент навыком полно воспроизводить практическую деятельность, выявлять проблемы и причины их появления, разрабатывать варианты решения проблем, оценивать каждый из вариантов решения проблемы, принимать решение и определять механизм его реализации в конкретной условной ситуации.

Критерии оценки (в баллах):

- **1 балл** выставляется студенту, если установлены причинно-следственные связи, владение навыками практической деятельности, смоделирована условная ситуация, применяется творческое мышление.
- **0 баллов** выставляется студенту, если не установлены причинно-следственные связи, если он не владеет навыками практической деятельности, не способен смоделировать условную ситуацию.

Конспект

. Методы разрешения конфликтов

1. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
2. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.
3. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
4. Сформулируйте психологический закон общения.
5. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
6. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
7. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
8. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.
9. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения конспекта

Описание методики оценивания: при оценке написания студентом конспекта максимальное внимание следует уделять следующим аспектам: насколько полно в раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями и понятиями, анализировать теоретическую и практическую информацию; объем текста оптимальный; логическое построение и связность текста, полнота и глубина изложения материала (наличие ключевых положений, мыслей), визуализация информации как результат ее обработки (таблицы, схемы, рисунки), оформление (аккуратность, соблюдение структуры оригинала).

Критерии оценки (в баллах):

– **на 1 балл** оцениваются конспекты, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно. Полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владение навыками практической деятельности; объем текста оптимальный, текст построен логично и последовательно, материал рассмотрен полно и глубоко (наличие ключевых положений, мыслей), используются элементы визуализация информации как результат ее обработки (таблицы, схемы, рисунки), оформление аккуратное;

– **на 0 баллов** оцениваются конспекты, в которых не изложено основное содержание материала, изложение фрагментарное, не последовательное; определения понятий не четкие; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности очень низкий. Имеются недочеты в оформлении.

Вопросы для семинаров

Тема 1: Введение в конфликтологию

- 1-1 Предмет и задачи конфликтологии.
- 1-2 Место конфликтологии в системе социальных дисциплин.
- 1-3 История развития конфликтологии.
- 1-4 Методы конфликтологии.

Тема 2: Конфликт: структурные и динамические характеристики

- 2-1 Определение понятия «конфликт» в социологии, в психологии и конфликтологии.
- 2-2 Участники (стороны) конфликта.
- 2-3 Структуры конфликта.
- 2-4 Динамические характеристики конфликта.
- 2-5 Типология конфликта.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения ответа на семинаре

При оценивании ответа на семинаре следует уделять внимание тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто ли содержание понятий, верно ли использованы научные термины; использованы ли при ответе ранее приобретенные знания; раскрыты ли в процессе причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать знаниями, анализировать информацию.

Критерии оценки (в баллах):

- **1 балл** выставляется студенту, если полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; ответ

самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания; раскрыты причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию;

- **0 баллов** выставляется студенту, если не раскрыто содержание учебного материала, изложено фрагментарно, определения понятий не четкие; допущены значительные ошибки в использовании научной терминологии определения понятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию очень низкий.

Групповой опрос

1. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

2. Толерантность в конфликтной ситуации, толерантность как норма существования.

3. Толерантность как средство повышения эффективности общения, влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте.

4. Методы разрешения конфликта: разрешение конфликтов без посредников, с участием третьей стороны.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения группового устного опроса

Описание методики оценивания: при оценке ответа студента при групповом опросе учитываются профессиональные знания, умения и навыки студента по дисциплине. Оцениваются знания основных категорий и понятий в рамках темы, умения и навыки высказывать собственные взгляды, аргументировано отвечать на вопрос. При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты: анализ взглядов по рассматриваемой проблеме; изложение сути вопроса; вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).

Критерии оценки (в баллах):

– **на 1 балл** оцениваются ответы студентов, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, ответ построен логично, аргументировано и в полном объеме. Четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, верно использованы научные термины. Основные понятия, выводы сформулированы убедительно и доказательно. Студент демонстрирует высокий уровень умений оперировать научными категориями, анализировать и обобщать информацию.

– **на 0 баллов** оцениваются ответы студентов, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Не изложено основное содержание материала, изложение фрагментарное, не последовательное. Определения понятий не четкие. Уровень умений оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности очень низкий.

Доклад

1. Профилактика конфликтности: технологии предупреждения конфликта, компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
2. Толерантность в конфликтной ситуации, толерантность как норма существования.
3. Толерантность как средство повышения эффективности общения, влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте.
4. Методы разрешения конфликта: разрешение конфликтов без посредников, с участием третьей стороны.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения доклада

Описание методики оценивания: при оценке доклада учитываются профессиональные знания, умения и навыки студента по дисциплине. Оцениваются знания основных категорий и понятий в рамках темы, умения и навыки определения их смысла, анализа различных подходов по теме доклада, высказывать собственные взгляды по теме доклада, обобщать рассмотренный материал.

Критерии оценки (в баллах):

- на 1 балл оцениваются доклады, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно.
- **на 0 баллов** оцениваются доклады, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет.

Практическое задание

1. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

1. Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения практического задания

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания практического задания

Практическое задание представляет собой проведение психодиагностических методик, направленных на изучение конфликта и психологических особенностей личности. По результатам каждой методики оформляется протокол обследования.

Критерии оценивания практического задания:

- **1 балл** выставляется студенту, если диагностические методики проведены, протоколы оформлены в соответствии с требованиями, сделаны выводы по результатам обследования;
- **0 баллов** выставляется студенту, если методики не проведены или протоколы оформлены не верно.

Реферат

1. История развития конфликтологии: предпосылки возникновения, этапы становления и развития конфликтологии (донаучный, монодисциплинарный, междисциплинарный этапы).
2. Основные направления развития западной конфликтологии, история отечественной конфликтологии.
3. Методологические основы конфликтологии: принципы и методы исследования конфликтов, системная концепция конфликтов.
4. Основные теории конфликтов.
5. Типология конфликтов (виды конфликтов).
6. Понятие и содержание, основные структурные характеристики конфликта.
7. Функции конфликта: деструктивные и конструктивные.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения реферата

Описание методики оценивания: при оценке реферата учитываются профессиональные знания, умения и навыки студента по дисциплине. Оцениваются знания основных понятий по теме реферата, их взаимосвязи, умения и навыки краткого изложения в письменном виде результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, сравнения различных точек зрения, высказывания собственных взглядов по проблеме реферата, обобщения рассмотренного материала.

Критерии оценки (в баллах):

– **на 2 балла** оцениваются рефераты, в которых обозначена актуальность темы, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению. При защите реферата даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

– **на 1 балл** оцениваются рефераты, которые базируются на знании основ предмета, но имеются пробелы в изложении материала, тема освещена лишь частично, затруднения в его изложении и систематизации, выводы слабо аргументированы, в содержании допущены теоретические ошибки. Допущены ошибки при ответе на дополнительные вопросы.

– **на 0 баллов** и оцениваются рефераты, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Текст реферата целиком или в значительной части дословно переписан из первоисточника без ссылок на него. Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Творческие задания

: Введение в конфликтологию

Цель: Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций. Развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия, развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях.

Теоретическая часть:

Повторение основных понятий: конфликт, причина конфликта, условия возникновения конфликта, классификация конфликтов, структура конфликта, основные структурные элементы конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, внутренняя и внешняя позиции конфликта), конфликтная ситуация, инцидент. Динамика конфликта, основные этапы конфликта (возникновение конфликтной ситуации и сигналы конфликта, осознание конфликта, завершение конфликта), фазы конфликта (начальная, фаза подъема, пи конфликта, фаза спада). Контрольный тест.

Практическая часть:

1. «Сущность конфликта и его причины». Деловая игра «Жалоба».
2. Решение конфликтных задач.
3. Деловая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» (рисунки с изображением двух людей).

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения творческих заданий

Описание методики оценивания выполнения творческих заданий: оценка за выполнение творческих заданий ставится на основании знания теоретического материала по теме задания и знания технологии выполнения работы, умений и навыков применения знаний на практике, анализировать и оценивать результаты своей деятельности.

Виды творческих заданий по данной дисциплине:

- когнитивные (составление сводной таблицы, тестовых заданий).
- креативные (написание стихотворения, аннотации на статью).

Критерии оценки составления таблиц:

1 балл - таблица заполнена в полном объеме и точно отражает содержание темы.

0 баллов - таблица не заполнена или заполнена менее 50% и слабо раскрывает тему.

Критерии оценивания аннотации на статью:

1 балл - точность передачи в аннотации основных проблем, содержащихся в тексте, соблюдение структуры информативной аннотации, языковая правильность (лексическая, грамматическая и синтаксическая), соблюдение стиля, структуры и формата аннотации, правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики, аккуратность написания аннотации.

0 баллов – аннотация не соответствует требованиям ее оформления, содержит существенные ошибки: содержательные, структурные, языковые, стилистические.

Критерии оценивания стихотворения:

1 балл - точность передачи в стихотворении основного содержания темы, соблюдение рифмы и информативной значимости, языковая правильность (лексическая, грамматическая и синтаксическая), правильность использования специальной терминологической лексики.

0 баллов – стихотворение не отражает содержания темы, содержит существенные ошибки: содержательные, языковые, терминологические.

Критерии оценки составления тестов

1 балл – тесты полностью соответствуют всем требованиям составления: по структуре, содержанию и оформлению.

0 баллов – тесты не разработаны или выполнены с существенным нарушением требований.

Экзаменационные билеты

Экзамен (зачет) является оценочным средством для всех этапов освоения компетенций. Структура экзаменационного билета: в билете указывается кафедра в рамках нагрузки которой реализуется данная дисциплина, форма обучения, направление и профиль подготовки, дата утверждения; билет может включать в себя теоретический(ие) вопрос(ы) и практическое задание (кейс-задание).

Примерные вопросы к экзамену, 2 курс / 5 сессия

1. Конфликтология: понятие, объект, предмет, цель, задачи.
2. Методы конфликтологии.
3. Развитие конфликтологических знаний в донаучный период (древний мир, средние века, эпоха возрождения и просвещения).
4. Общесоциологические теории конфликта XIX - начала XX вв. (Г. В. Гегель, К. Маркс, Г. Спенсер, М. Вебер, Г. Зиммель, Ф. Теннис, Р. Коллинз, Р. Парк, Р. Рекс и др.)
5. Свременные социологические теории конфликта (Т. Парсонс, Э. Мэйо, Х. Бродаль, Ф. Гласл, Л. Козер, Р. Мертон, Р. Маркузе, Р. Дарендорф, Д. Белл, К. Боулдинг, М. Крозье, А. Турен, Ю. Гальтунг и др.);
6. Психологические теории конфликтов (З.Фрейд, А.Адлер, К.Юнг, К. Хорни, Э.Фромм, Э.Берн и др.).
7. Становление и развитие отечественной конфликтологии.
8. Определение понятия «конфликт» в социологии, в психологии, конфликтологии, его характерные черты.
9. Функции конфликта.
10. Классификации конфликтов (типология конфликтов).
11. Причины конфликтов.
12. Культурные и возрастные факторы конфликтов.
13. Социальная напряженность как индикатор конфликтности социальной сферы.
14. Понятие «конфликтоген». Формула конфликта. Типы конфликтогенов.

15. Как избежать конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения.
16. Структура конфликта.
17. Динамика конфликта и модели его развития.
18. Реакция субъектов на конфликт: деструктивный и конструктивный пути развития.
19. Основные формы завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
20. Проблема конфликтных личностей. Типы конфликтных личностей
21. Внутриличностные конфликты: понятие, причины, классификация, проявления и последствия. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
22. Межличностные конфликты: понятие, особенности, причины и сферы проявления. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
23. Групповые конфликты: понятие, причины и их классификация. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
24. Семейные конфликты: понятие, причины, виды. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
25. Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов.
26. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
27. Конфликт в организации: виды конфликтов в организации, объективные и субъективные причины их возникновения, функции и последствия. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
28. Моббинг-конфликт. Психические и социальные ресурсы для его разрешения и профилактики
29. Профилактика и прогнозирование конфликта. Предупреждение и стимулирование конфликта.
30. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Зрелые и незрелые коллективы. Способы оздоровления коллектива.
31. Организация бесконфликтного делового общения с коллегами и клиентами. Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов.
32. Методы предупреждения конфликтов: методы социально-психологического, организационно - управленческого и морально-этического характера.
33. Методы предупреждения и профилактики конфликтов в организации.
34. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы. Приемы и методы саморегуляции социального работника в конфликте.
35. Способы урегулирования (разрешения) конфликтных ситуаций.
36. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».
37. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша и механизмы осуществления тактики компромисса.
38. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Негативные и позитивные методы регулирования конфликта.
39. Методы разрешения конфликтов без посредника.
40. Социально-психологический принципы урегулирования и разрешения конфликтов.
41. Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика, функции переговоров, стратегии ведения переговоров.
42. Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
43. Тактические приемы ведения переговоров: тактические приемы при позиционном торге, тактические приемы при ведении переговоров на основе интересов, тактические приемы, носящие двойственный характер
44. Технологии переговорных процессов в конфликте и их социально-психологическое обеспечение.

45. Понятие посредничества как способа урегулирования конфликта. Виды посредничества. Роли третьей стороны.
46. Медиация в конфликте: понятие, основные принципы, тактики, правила проведения, этапы медиации.
47. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации.
48. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.
49. Профессиональные требования и этические нормы деятельности социального работника в условиях конфликта. Развитие конфликтологической компетентности социальных работников.
50. Конфликты в различных сферах деятельности социального работника (в работе с пожилыми людьми, с безработными, с семьями, с мигрантами). Их разрешение путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов
51. Конфликты в различных сферах деятельности социального работника (в работе с нетрудоспособными людьми и инвалидами, с малоимущими, с бездомными, в пенитенциарных учреждениях и т.д.). Их разрешение путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов
52. Конфликты в образовательных организациях (с детьми, родителями и учителями). Их разрешение путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов

Образец экзаменационного билета

МИНОБРНАУКИ РФ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ» БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ Кафедра педагогики, психологии и социальной работы	
Дисциплина: Конфликтология в социальной работе заочная форма обучения 2 курс 5 сессия	Курсовые экзамены 20__-20__ г. Направление 39.03.02 Социальная работа Профиль: Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности
Экзаменационный билет № 1 1. Методы конфликтологии. 2. Моббинг-конфликт. Психические и социальные ресурсы для его разрешения и профилактики 3. Решить кейс-задачу	
Дата утверждения: __.__.____	Заведующий кафедрой _____

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения экзамена

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10.

При оценке ответа на экзамене максимальное внимание должно уделяться тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, насколько ответ самостоятельный, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли раскрыты причинно-следственные

связи, насколько высокий уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

Критерии оценки (в баллах):

- **25-30 баллов** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- **17-24 баллов** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- **10-16 баллов** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- **1-10 баллов** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);

- хорошо – от 60 до 79 баллов;

- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;

- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособ. для студ. вузов, обуч. по напр. и спец. "Соц. работа" / А. Б. Белинская. — Москва: Дашков и К, 2010. — 222 с.
2. Конфликтология в социальной работе : Учеб. пособ. для студ. вузов, обуч. по напр. и спец. "Соц. работа" / Е. Г. Сорокина. — М. : Академия, 2009. — 201 с.

Дополнительная литература

1. Лопарев, А.В. Конфликтология: учеб. для академ. бакалавр. / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — Москва: Юрайт, 2017. — 290 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru
2. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. - URL: <http://biblioclub.ru>

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/>.
2. Электронная библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://>

- e.lanbook.com/.
3. Университетская библиотека онлайн biblioclub.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>.
 4. Электронная библиотека УУНиТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elib.bashedu.ru/>.
 5. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>.
 6. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://xn--90ax2c.xn--p1ai/viewers/>.
 7. Национальная платформа открытого образования proed.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://npoed.ru/>.
 8. Электронное образование Республики Башкортостан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://edu.bashkortostan.ru/>.
 9. Информационно-правовой портал Гарант.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

Программное обеспечение

1. Браузер Google Chrome - Бесплатная лицензия
https://www.google.com/intl/ru_ALL/chrome/privacy/eula_text.html
2. Windows - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159- ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021
3. Office Professional Plus - Договор №0301100003620000022 от 29.06.2020, Договор № 2159- ПО/2021 от 15.06.2021, Договор №32110448500 от 30.07.2021

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория 21(СГФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Настенный экран, учебная мебель, доска классная, мультипроектор optoma.
Аудитория 22(СГФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Компьютеры в сборе, настенный экран, мультипроектор vivitek, учебная мебель, доска классная. Программное обеспечение 1. Office Professional Plus 2. Браузер Google Chrome
Аудитория 26(СГФ)	Для хранения оборудования	Компьютер в сборе, МФУ куосера, стол компьютерный, нетбук. Программное обеспечение 1. Windows 2. Браузер Google Chrome 3. Office Professional Plus

Аудитория 301 Читальный зал (электронный каталог)(ФМ)	Для самостоятельной работы	Компьютеры в сборе, учебная мебель, принтер samsung, сканер hp scanjet g2410. Программное обеспечение 1. Браузер Google Chrome 2. Office Professional Plus
--	----------------------------	---