

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»
(ЧОУ ВО «СПИ»)**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УВР
П.Ф. Зубаилова
29 мая 2023 г.

Б1.О.31 Конфликтология и управление в социальной работе рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Кафедра естественнонаучных и социально-экономических дисциплин
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) программы бакалавриата	Социальное обслуживание и стандартизация социальных услуг
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	8 ЗЕТ

Часов по учебному плану	288	Виды контроля в семестрах: экзамены 6 зачеты 5
в том числе:		
аудиторные занятия	130,5	
самостоятельная работа	130,5	
часов на контроль	27	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	5 (3.1)		6 (3.2)		Итого	
	Неделя		14 3/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	24	24	24	24	48	48
Практические	40	40	40	40	80	80
Консультации.			2	2	2	2
Контактная работа (аттестация)	0,2	0,2	0,3	0,3	0,5	0,5
В том числе инт.			4	4	4	4
Итого ауд.	64,2	64,2	66,3	66,3	130,5	130,5
Контактная работа	64,2	64,2	66,3	66,3	130,5	130,5
Сам. работа	79,8	79,8	50,7	50,7	130,5	130,5
Часы на контроль			27	27	27	27
Итого	144	144	144	144	288	288

Программу составил(и):

к.ф.н., Доцент, Абдурахманова Т.И.

Рецензент(ы):

к.с.н., Доцент, Ахмедова Т.М.

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология и управление в социальной работе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

составлена на основании учебного плана:

39.03.02 Социальная работа

Утвержденного Учёным советом вуза от 29.05.2023 г. протокол №10

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра естественнонаучных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 26.05.2023 г. №11

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Гамидов Г.Г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1 ЦЕЛИ	
- формирование у обучающихся конфликтологической компетентности и конфликтологической культуры в сфере социальной работы на основе понимания конфликта как связующего звена взаимоотношений.	
1.2 ЗАДАЧИ	
<ul style="list-style-type: none"> - изучить сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни; - выявить закономерности, особенности возникновения и развития социальных конфликтов в российском обществе. - изучить методику и технику эмпирических исследований социальных конфликтов разных типов; - изучить общие правила и технологии диагностики конфликтов. - осуществлять технологии посредничества в конфликте, их социальнопсихологического обеспечения; - проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них. 	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Индекс:	Б1.О.31
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Деонтология социальной работы
2.1.2	Социальная демография и этнография
2.1.3	Социальная психология
2.1.4	Социальное служение
2.1.5	Введение в профессию
2.1.6	Планирование карьеры и управление стратегией профессионального развития
2.1.7	Социальная экология
2.1.8	История социальной работы
2.1.9	Основы медицинских знаний
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Социальное обслуживание пожилых людей
2.2.2	Досуговые технологии в социальной работе
2.2.3	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	
3.1 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.1	Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели
УК-3.2	Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6.1	Использует инструменты и методы управления временем при выполнении профессиональных задач
УК-6.2	Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения
УК-6.3	Использует основные возможности и инструменты непрерывного образования (образования в течение всей жизни) для саморазвития

3.2 В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ОБУЧАЮЩИЙСЯ ДОЛЖЕН

Знать:

- основные приемы и нормы социального взаимодействия;

- основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.

Уметь:

- действовать в духе сотрудничества;

- принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации;

- проявлять уважение к мнению и культуре других

Владеть:

- навыками распределения ролей и разрешения конфликтов в условиях командного взаимодействия

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Индикаторы компетенции	Литература
	Раздел 1. Общая теория конфликта				
1.1	Возникновение и развитие конфликтологии. Основные понятия и методы конфликтологии /Лек/	5	6	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
1.2	Возникновение и развитие конфликтологии. Основные понятия и методы конфликтологии /Пр/	5	8	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
1.3	Возникновение и развитие конфликтологии. Основные понятия и методы конфликтологии /Ср/	5	16	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
1.4	Сущность, структура и причины возникновения конфликта. /Лек/	5	4	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
1.5	Сущность, структура и причины возникновения конфликта. /Пр/	5	8	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4

1.6	Сущность, структура и причины возникновения конфликта. /Ср/	5	16	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
1.7	Динамика конфликта. /Лек/	5	4	УК-3.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
1.8	Динамика конфликта. /Пр/	5	8	УК-3.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
1.9	Динамика конфликта. /Ср/	5	15,8	УК-3.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
Раздел 2. Психология конфликта					
2.1	Теории поведения личности в конфликте. /Лек/	5	4	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
2.2	Технологии эффективного общения в конфликте. /Пр/	5	8	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
2.3	Технологии эффективного общения в конфликте. /Ср/	5	16	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
2.4	Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов. /Лек/	5	6	УК-3.1 УК-3.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э2 Э3 Э4
2.5	Посредничество в разрешении конфликтов. Распределение ролей и разрешение конфликтов в условиях командного взаимодействия. /Пр/	5	8	УК-3.1 УК-3.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э2 Э3 Э4
2.6	Посредничество в разрешении конфликтов. Распределение ролей и разрешение конфликтов в условиях командного взаимодействия. /Ср/	5	16	УК-3.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э2 Э3 Э4
2.7	/КРЭЗ/	5	0,2		
2.8	/Зачёт/	5	0		
Раздел 3. Типы конфликтов					
3.1	Внутриличностные конфликты. /Лек/	6	2	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
3.2	Внутриличностные конфликты. /Пр/	6	2	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
3.3	Внутриличностные конфликты. /Ср/	6	4	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
3.4	Межличностные и групповые конфликты. /Лек/	6	2	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
3.5	Межличностные и групповые конфликты. /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
3.6	Межличностные и групповые конфликты. /Ср/	6	4	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
3.7	Конфликты в организации и в сфере управления. Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии /Лек/	6	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-6.1	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4

3.8	онфликты в организации и в сфере управления. Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-6.1	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
3.9	онфликты в организации и в сфере управления. Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии /Ср/	6	4,7	УК-3.1 УК-3.2 УК-6.1	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
3.10	Конфликты в обществе /Лек/	6	2	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
3.11	Конфликты в обществе /Пр/	6	2	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
3.12	Конфликты в обществе /Ср/	6	4	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
3.13	Глобальные и региональные конфликты. /Лек/	6	2	УК-3.1 УК-3.2 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э2 Э3 Э4
3.14	Глобальные и региональные конфликты. /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э2 Э3 Э4
3.15	Глобальные и региональные конфликты. /Ср/	6	4	УК-3.1 УК-3.2 УК-6.2	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э2 Э3 Э4
Раздел 4. Конфликты в социальной работе и управление ими					
4.1	Конфликт как предмет деятельности социального работника. Основные приемы и нормы социального взаимодействия. /Лек/	6	4	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.2	Конфликт как предмет деятельности социального работника. Основные приемы и нормы социального взаимодействия. /Пр/	6	4	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.3	Конфликт как предмет деятельности социального работника. Основные приемы и нормы социального взаимодействия. /Ср/	6	6	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.4	Типичные конфликтные ситуации в социальной работе. /Лек/	6	2	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.5	Типичные конфликтные ситуации в социальной работе. /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.6	Типичные конфликтные ситуации в социальной работе. /Ср/	6	6	УК-3.1 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.7	Конфликтные группы и личности в социальной работе. /Лек/	6	2	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.8	Конфликтные группы и личности в социальной работе. /Пр/	6	4	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.9	Конфликтные группы и личности в социальной работе. /Ср/	6	4	УК-3.2 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.10	Методика разрешения конфликтов в социальной работе с клиентом. /Лек/	6	2	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4

4.11	Методика разрешения конфликтов в социальной работе с клиентом. /Пр/	6	4	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
4.12	Методика разрешения конфликтов в социальной работе с клиентом. /Ср/	6	4	УК-3.2 УК-6.1 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э3 Э4
4.13	Предупреждение и профилактика конфликтов в социальной работе /Лек/	6	2	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.14	Предупреждение и профилактика конфликтов в социальной работе /Пр/	6	4	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.15	Предупреждение и профилактика конфликтов в социальной работе /Ср/	6	6	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4
4.16	Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях. /Лек/	6	2	УК-3.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
4.17	Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях. /Пр/	6	4	УК-3.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
4.18	Проблема коммуникации в конфликтных ситуациях. /Ср/	6	4	УК-3.1 УК-6.2 УК-6.3	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.2 Л3.1 Э1 Э2 Э4
4.19	/Конс/	6	2		
4.20	/КРАэ/	6	0,3		
4.21	/Экзамен/	6	27		

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к зачету:

1. Возникновение и становление конфликтологии как науки.
2. Предмет, функции, основные понятия конфликтологии, методы исследований в конфликтологии.
3. Междисциплинарные особенности конфликтологии в социальной работе.
4. Сущность и структура конфликта.
5. Причины возникновения конфликтов.
6. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
7. Формулы конфликта, виды конфликтогенов.
8. Понятие и содержание управления конфликтом.
9. Формы и способы разрешения конфликтов.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Типы конфликтных личностей.
12. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
13. Основное содержание переговорного процесса по разрешению конфликтов.
14. Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия.
15. Медиация (посредничество) в разрешении конфликтов: понятие, процесс и стадии медиации.
16. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.
17. Понятие, причины и последствия внутриличностного конфликта.
18. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
19. Понятие межличностного конфликта, управление межличностными конфликтами.
20. Понятие конфликта «личность-группа», управление конфликтом.

Вопросы к экзамену:

1. Возникновение и становление конфликтологии как науки.
2. Предмет, функции, основные понятия конфликтологии, методы исследований в конфликтологии.
3. Междисциплинарные особенности конфликтологии в социальной работе.
4. Сущность и структура конфликта.
5. Причины возникновения конфликтов.
6. Динамика конфликта: основные элементы и их характеристика.
7. Формулы конфликта, виды конфликтогенов.
8. Понятие и содержание управления конфликтом.
9. Формы и способы разрешения конфликтов.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

11. Типы конфликтных личностей.
12. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
13. Основное содержание переговорного процесса по разрешению конфликтов.
14. Модели поведения в переговорном процессе участников конфликтного взаимодействия.
15. Медиация (посредничество) в разрешении конфликтов: понятие, процесс и стадии медиации.
16. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.
17. Понятие, причины и последствия внутриличностного конфликта.
18. Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов.
19. Понятие межличностного конфликта, управление межличностными конфликтами.
20. Понятие конфликта «личность-группа», управление конфликтом.
21. Межгрупповые конфликты, управление межгрупповыми конфликтами.
22. Экономические конфликты.
23. Политические конфликты.
24. Правовые (юридические) конфликты.
25. Социальные конфликты.
26. Конфликты в духовной сфере общества (духовные конфликты).
27. Конфликты в семье.
28. Конфликты в организации.
29. Основные приемы и нормы социального взаимодействия.
30. Конфликты в сфере управления.
31. Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.
32. Распределение ролей и разрешение конфликтов в условиях командного взаимодействия.
33. Умения необходимые при разрешении конфликта: умение действовать в духе сотрудничества, принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации, проявлять уважение к мнению и культуре других.
34. Глобальные и региональные конфликты.
35. Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе.
36. Причины возникновения конфликтов в социальной работе.
37. Типичные конфликтные ситуации в социальной работе.
38. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.
39. Конфликтогенная специфика отдельных социальных групп.
40. Типы акцентуаций личности и конфликтность.
41. Картография конфликта.
42. Переговоры как метод регулирования конфликтов в социальной работе.
43. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов в социальной работе.
44. Методы прогнозирования и профилактики конфликтов в социальной работе.
45. Конфликтологическая компетентность и конфликтологическая культура социального работника.
46. Профессиональный стресс. Методы нейтрализации стрессов

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов и докладов

1. Становление и эволюция теории конфликта.
2. Концепция социального конфликта Т.Парсонса.
3. Теория конфликта Л.Козера.
4. Концепция конфликта Р.Дарендорфа.
5. Общая теория конфликта К.Боулдинга.
6. Уровни проявления и типология конфликтов в социальной работе.
7. Причины конфликтов на работе.
8. Причины супружеских конфликтов.
9. Причины детско-родительских конфликтов.
10. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.
11. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе.
12. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.
13. Этические нормы в профессиональной деятельности социальных работников при разрешении конфликтов.
14. Периодизация истории отечественной конфликтологии.
15. Значение и содержание программы конфликтного исследования.
16. Конфликт как трудная ситуация жизнедеятельности человека.
17. Психологическая защита при разрешении внутриличностных конфликтов.
18. Основные пути урегулирования социальных конфликтов.
19. Внутриличностные методы управления конфликтами.
20. Межличностные методы управления конфликтами.
21. Структурные методы управления конфликтами.
22. Стили поведения в конфликте.
23. Функции организационных конфликтов.
24. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
25. Субъективный фактор в происхождении и развитии конфликта.
26. Методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.

27. Уровни проявления и типология конфликтов.
28. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
29. Социально-психологические причины конфликтов.
30. Прогнозирование и профилактика конфликтов в социальной работе.
31. Технология предупреждения конфликтов в социальной работе.
32. Конфликты, вызванные психологической несовместимостью: описание, причины, пути разрешения.
33. Конфликты, вызванные неправильным управлением: описание, причины, пути разрешения.
34. Типичные ошибки в разрешении конфликта и пути их преодоления.
35. Профилактика конфликтов в социальной работе.
36. Формы предупреждения конфликтов в социальной работе.
37. Средства воздействия на участников конфликта.
38. Положительные и отрицательные последствия конфликтов.
39. Составление карты конфликтов как метод их разрешения.
40. Барьеры, встречающиеся на пути интернет-коммуникаций.
41. Отличия «живой» коммуникации и интернет-коммуникаций.
42. Причины соблюдать цифровой этикет.
43. Особенности деловой коммуникации в Интернете.
44. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.
45. Буллинг в Интернете.
46. Языковые и психологические особенности адресата.
47. Цифровые технологии в коммуникации.

5.3. Оценочные средства

Тесты

1. Конфликтология как наука сложилась:
 - а) в XVIII в.
 - б) в конце XIX в.
 - в) в середине XX в.
2. Предметом изучения конфликтологии является:
 - а) отношения между людьми
 - б) конфликт
 - в) способы взаимодействия людей.
3. В основе любого конфликта лежит:
 - а) противоречие
 - б) несовместимость людей друг с другом
 - в) дефицит чего-либо
4. Самым распространенным видом конфликта называют:
 - а) экономический
 - б) межличностный
 - в) социальный
5. Конфликтом можно назвать:
 - а) борьбу волков за кусок мяса
 - б) спор в транспорте в час пик
 - в) несовместимость учений материализма и идеализма
6. Особенностью конфликтологии как науки является:
 - а) ее комплексный характер
 - б) уникальность предмета изучения
 - в) специфичность разработанных методов исследования
7. Сторонниками идеи о разрушительном влиянии конфликта на жизнь общества является:
 - а) функционалисты
 - б) структуралисты
 - в) универсалисты
8. Субъект конфликта отличается от других его участников.
 - а) разнообразием методов ведения конфликтных действий;
 - б) наличием открытой претензии на объект конфликта;
 - в) осознанностью и целенаправленностью совершаемых действий.
9. Объектом конфликта может стать:
 - а) любой материальный предмет или духовная ценность
 - б) предмет, доступный в одном экземпляре
 - в) только предмет, имеющий определенную ценность
10. Началом открытого конфликта называют момент:
 - а) появление объектов конфликта
 - б) появление субъектов конфликта
 - в) совершение первых конфликтных действий в отношении друг друга.
11. Функции конфликта в современном обществе:
 - а) только отрицательные
 - б) только положительные
 - в) и положительные и отрицательные

12. Предметом политического конфликта чаще всего выступает:
- а) неразделенность властных полномочий
 - б) дефицит ресурсов
 - в) несовместимость ценностей и важнейших жизненных установок.
13. Какую из стадий развития конфликта ученые называют самым эмоциональным и насыщенно событийным:
- а) предконфликтную
 - б) стадию эскалации
 - в) стадию завершения
14. Роль инцидента в конфликте:
- а) является началом конфликта
 - б) делает конфликт открытым
 - в) завершает конфликт
15. Чтобы сохранить в конфликте положительные отношения с оппонентом, необходимо избрать стратегию поведения:
- а) приспособление
 - б) избегание
 - в) соперничество
16. Стратегия компромисса позволяет конфликту:
- а) полностью разрешить противоречия
 - б) сохранить отношения с партнером
 - в) принять временное решение, основанное на уступках
17. Оптимальной для применения стратегии соперничества является ситуация:
- а) приема на работу
 - б) спора с супругом
 - в) соревнования
18. Нормой взаимодействия конфликтологии называют:
- а) национально-этнический конфликт
 - б) межличностный конфликт
 - в) внутриличностный конфликт
19. Наиболее конструктивным способом завершения конфликта называют:
- а) угасание
 - б) взаимные уступки
 - в) разрешение
 - г) регулирование
20. Переговоры могут быть начаты, если:
- а) обе стороны изъявили желание в них участвовать
 - б) одна из сторон инициирует их поведение;
 - в) к их проведению подталкивают внешние обстоятельства
21. Если партнер по переговорам стремится высказать Вам все свои позиции и взгляды на предмет противоборства, уместно применить:
- а) техники активного слушания
 - б) технику расспрашивания
 - в) техники пассивного слушания
22. Если в процессе переговоров потерян эмоциональный контакт между оппонентами и атмосфера накаляется, уместно применить:
- а) технику резюме
 - б) технику сообщения о собственном самочувствии
 - в) «эхо технику»
 - г) технику развития идеи
 - д) технику эмпатического слушания
23. Наибольшую информацию о партнере позволяет получить:
- а) техника развития идеи:
 - б) техника эмпатического слушания
 - в) техника расспрашивания.
24. Методом обсуждения вариантов решения проблемы является:
- а) метод «выпускания пара»
 - б) метод «кнута и пряника»
 - в) метод «горькой конфеты»
 - г) метод «мозгового штурма»
25. Целью применения стратегии сотрудничества является:
- а) сохранение отношений между субъектами конфликта;
 - б) удовлетворение интересов партнера
 - в) разрешение проблемной ситуации и сохранение отношений между партнерами.
26. Переговорный процесс является эффективным способом управления конфликтом на стадии:
- а) латентной;
 - б) эскалации;
 - в) кульминации;
 - г) завершения;
 - д) постконфликтной.

27. Метод «бутерброда» относится к:
- а) техникам приема информации в переговорах;
 - б) техникам передачи информации в переговорах;
 - в) техникам разработки решения в переговорах;
 - г) техникам принятия решения в переговорах.
28. Варианты выхода из конфликтной ситуации, разрабатываемые в процессе переговоров, должны:
- а) ярко отражать интересы представляющей их стороны;
 - б) учитывать интересы обеих сторон;
 - в) акцентировать внимание на интересах партнера.
29. Методы профилактики конфликта должны осуществляться:
- а) задолго до возникновения противоречия;
 - б) на латентной стадии;
 - в) на стадии инцидента;
 - г) на стадии завершения конфликта;
 - д) на постконфликтной стадии.
30. Методы предупреждения конфликта должны осуществляться:
- а) задолго до возникновения противоречия;
 - б) на латентной стадии;
 - в) на стадии инцидента;
 - г) на стадии завершения конфликта;
 - д) на постконфликтной стадии.
31. Методы профилактики конфликта направлены на:
- а) создание комфортных условий труда и отдыха коллектива;
 - б) нейтрализацию всех возможных объектов конфликта;
 - в) на устранение конфликтных личностей;
 - г) на максимальное удовлетворение потребностей членов коллектива
32. Технологию ведения переговоров с участием посредника называют:
- а) модерация
 - б) медиация
 - в) конференция
33. Медиатор в процессе медиационной сессии не имеет права:
- а) привлекать специалистов по обсуждаемой проблеме
 - б) принимать за стороны окончательного решения
 - в) предлагать способы решения конфликтной ситуации.

Самостоятельная работа

1. Работа с конспектом лекции.
2. Подготовка к дискуссии и эвристической беседе на практических занятиях., а также к дополнительной части задания – блиц-опросу.
3. Изучение рекомендованной литературы и Интернет-ресурсов.
4. Подготовка к дискуссии и эвристической беседе на практических занятиях.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Написание рефератов и докладов
Выполнение тестовых заданий
Самостоятельная работа

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ссылка
Л1.1	Сорокина Е. Г., Вдовина М. В.	Конфликтология в социальной работе: учебник	Москва: Дашков и К°, 2020	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573162
Л1.2	Холостова Е. И., Прохорова О. Г., Комаров Е. И.	Управление в социальной работе: учебник	Москва: Дашков и К°, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496169
Л1.3	Ратников В. П.	Конфликтология: учебник	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ссылка
--	---------------------	----------	-------------------	--------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ссылка
Л2.1	Магомедова П. К., Алиева Р. Р., Булуева Ш. И.	Конфликтология: учебное пособие	Москва Берлин: Директ-Медиа, 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428
Л2.2	Кильмашкина Т. Н.	Конфликтология: социальные конфликты: учебник	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392
Л2.3	Холостова Е. И., Проخورова О. Г., Комаров Е. И.	Управление в социальной работе: учебник	Москва: Дашков и К°, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496169

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ссылка
Л3.1	Бахтуридзе З. З., Любичева Е. В.	Конфликтология и речевая конфликтология: методическое пособие	Санкт-Петербург: Институт специальной педагогике и психологии, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438755
Л3.2	Зарипова И. Р.	Конфликтология в социальной работе: учебно- методическое пособие	Казань: Казанский научно- исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2009	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259095

6.2. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронная библиотечная система «Консультант студента»
Э2	Электронная библиотечная система «Book Up»
Э3	Электронно-библиотечная система «Лань»
Э4	Университетская библиотека ONLINE

6.3 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Windows 10 PRO
6.3.1.2	Microsoft Word 2016
6.3.1.3	Microsoft Excel 2016
6.3.1.4	Mozilla Firefox
6.3.1.5	Google Chrome
6.3.1.6	7 Zip
6.3.1.7	Notepad++
6.3.1.8	OpenOffice
6.3.1.9	Foxit Reader
6.3.1.10	Aimp Player
6.3.1.11	Media Player Classic
6.3.1.12	Yandex Браузер
6.3.1.13	Антивирус Kaspersky
6.3.1.14	Avast free antivirus

6.4 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

УБД ООО "ИВИС" Доступ к базе данных «Издания по общественным и гуманитарным наукам»	http://www.ebiblioteka.ru/
Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации	http://pravo.gov.ru
Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ	http://gramota.ru/
Национальная электронная библиотека (НЭБ)	https://rusneb.ru/
Библиотека Гумер - гуманитарные науки	https://www.gumer.info/
Педагогическая библиотека	http://pedlib.ru/

Университетская библиотека онлайн	https://biblioclub.ru/
Юридическая справочная система «Система Юрист»	https://www.ljur.ru/
Справочно-правовая система "Консультант Плюс"	http://www.consultant.ru/

6.5 Образовательные технологии

Имя	Описание
Технология проблемного обучения	Развитие познавательной активности, творческого мышления, способности решать проблемные ситуации.
технологии личностно-ориентированного развивающего образования на основе системно-деятельностного подхода	Формирование и развитие теоретического мышления, осознание учащимися процесса учения; сохранение и развитие физического и психического здоровья детей; формирование и развитие универсальных учебных действий, ключевых компетенций; решение задач профессионального и жизненного самоопределения учащихся.
технологии, основанные на уровневой дифференциации обучения	Развитие мотивации к учению, обучение на индивидуальном максимально сильном уровне
Информационно-коммуникативные технологии (ИКТ)	Развитие способов работы с информацией разных видов и на разных носителях с целью осуществления самостоятельной познавательной деятельности
Здоровьесберегающие технологии	Обеспечение возможности сохранения здоровья за период обучения в вузе, формирование у него необходимых знаний, умений и навыков по здоровому образу жизни и применение полученных знаний в повседневной жизни.
Технология формирования ключевых компетентностей	Формирование и развитие ключевых компетентностей как учебных достижений, востребованных в современном мире
Технологии тьюторства	Изменение функций и роли педагога в учебном процессе (консультант, преподаватель, фасилитатор, координатор учебного процесса); высокий уровень освоения учебного материала учащимся; развитие самостоятельности учащихся, их ключевых компетенций.
Кейс-технологии (метод анализа ситуаций).	Кейс-технологии объединяют в себе одновременно и ролевые игры, и метод проектов, и ситуативный анализ. Развитие навыков анализа и критического мышления, способности прорабатывать различные проблемы и находить их решение, формирование навыков оценки альтернативных вариантов в условиях неопределенности
Игровые технологии	По определению, игра – это вид деятельности в условиях ситуаций, направленных на воссоздание и усвоение общественного опыта, в котором складывается и совершенствуется самоуправление поведением.
Технология модульного обучения	Модульное обучение, в качестве одной из основных целей, преследует формирование у обучающихся навыков самостоятельной деятельности и самообразования. Сущность модульного обучения состоит в том, что ученик полностью самостоятельно (или с определенной дозой помощи) достигает конкретных целей учебно-познавательной деятельности. Обучение основано на формировании

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Ауд	Назначение	Виды работ	Оснащение	Программное обеспечение
4	Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения	Лек	Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол) кафедра – 1 шт.; доска – 1 шт.; мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.; экран – 1 шт.; ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет», с обеспечением доступа: - к электронной информационно-образовательной среде; - к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн https://biblioclub.ru/)	Windows 10 PRO Microsoft Word 2016 Microsoft Excel 2016 Mozilla Firefox Google Chrome 7 Zip Notepad++ OpenOffice Foxit Reader Aimp Player Media Player Classic Yandex Браузер Антивирус Kaspersky Avast free antivirus
13	Учебная аудитория для проведения учебных занятий семинарского типа, оснащённая оборудованием и техническими средствами обучения	Пр	Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол) кафедра – 1 шт.; доска – 1 шт.; мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.; экран – 1 шт.; ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет», с обеспечением доступа: - к электронной информационно-образовательной среде; - к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн https://biblioclub.ru/)	Windows 10 PRO Microsoft Word 2016 Microsoft Excel 2016 Mozilla Firefox Google Chrome 7 Zip Notepad++ OpenOffice Foxit Reader Aimp Player Media Player Classic Yandex Браузер Антивирус Kaspersky Avast free antivirus
11	Помещение для самостоятельной работы	Ср	Компьютерные столы и стулья ученические компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет», с обеспечением доступа: - к электронной информационно-образовательной среде; - к электронно-библиотечной системе («Электронная библиотечная система Университетская библиотека онлайн https://biblioclub.ru/)	Windows 10 PRO Microsoft Word 2016 Microsoft Excel 2016 Mozilla Firefox Google Chrome 7 Zip Notepad++ OpenOffice Foxit Reader Aimp Player Media Player Classic Yandex Браузер Антивирус Kaspersky Avast free antivirus

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программой дисциплины «Конфликтология и управление в социальной работе» предусмотрены занятия лекционного типа, занятия семинарского типа (практические работы) и самостоятельная работа обучающихся. Самостоятельная работа предполагает изучение теоретического курса и выполнение контрольной работы. В период освоения дисциплины для обучающихся организуются индивидуальные и групповые консультации.

При изучении дисциплины обязательным является выполнение следующих организационных требований:

- обязательное посещение всех видов аудиторных занятий;
- ведение конспекта лекций, практических занятий;
- активная работа во время занятий;
- регулярная самостоятельная работа обучающегося в соответствии с рабочей программой дисциплины;
- своевременная сдача отчетных документов;
- получение дополнительных консультаций по подготовке, оформлению и сдаче отдельных видов заданий, в случае пропусков занятий.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на:

- стимулирование познавательного интереса;
- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний;
- развитие познавательных способностей, активности, самостоятельности, ответственности и организованности обучающихся;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.

Чтобы выполнить весь объем самостоятельной работы по всем осваиваемым дисциплинам, обучающемуся необходимо заниматься по 3-5 часов ежедневно. Начинать самостоятельные внеаудиторные занятия следует с первых же дней семестра, поскольку компенсировать пропущенный материал позднее без снижения качества работы и ее производительности практически невозможно.

Лекция:

Лекции имеют целью дать систематизированные знания об изучаемой предметной области. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на лабораторные работы и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекций студентам рекомендуется:

- вести конспектирование учебного материала;
- обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Для успешного овладения курсом необходимо посещать все лекции, так как тематический материал взаимосвязан между собой. В случаях пропуска занятия студенту необходимо переписать лекцию, показать преподавателю и ответить на вопросы по пропущенной лекции во время индивидуальных консультаций.

Практическая работа:

Практическая работа – это активная форма учебного процесса в вузе. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, получения практических умений, развития абстрактного и логического мышления. При подготовке к практическим занятиям студенту необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, учесть рекомендации преподавателя, выполнить практические задания.

Самостоятельная работа (изучение теоретической части курса):

При изучении дисциплины не все вопросы рассматриваются на лекциях и практических занятиях, часть вопросов рекомендуется преподавателем для самостоятельного изучения. При самостоятельном изучении и проработке теоретического курса необходимо повторить законспектированный во время лекции материал и дополнить его с учетом рекомендованной литературы. Важной частью самостоятельной работы является чтение учебной и научной литературы. Основная функция учебников - ориентировать студента в системе знаний, умений и навыков, которые должны быть усвоены по данной дисциплине будущими специалистами. Поиск ответов на вопросы и выполнение заданий для самостоятельной работы позволяет расширить и углубить знания по курсу, применить теоретические знания в решении задач практического содержания, закрепить изученное ранее. Уровень усвоения материала может быть оценен при ответах на контрольные вопросы для самопроверки по соответствующим темам и разделам.

Самостоятельная работа (контрольная работа):

Выполнение контрольной работы является обязательным условием для допуска студента к зачету. Контрольная работа представляет собой выполнение практических заданий. Работа представляется преподавателю на проверку не позднее, чем за семь дней до планируемой защиты. Защита контрольной работы проходит в форме собеседования во время консультаций (до начала зачета), во время зачёта или в сроки, установленные графиком экзаменационной сессии.

Подготовка к зачету и экзамену:

Подготовка к зачету предполагает изучение рекомендуемой литературы и других источников, конспектов лекций, повторение материалов практических работ