

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

**Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий**

УТВЕРЖДАЮ

Директор института философии

П.П. Складар

2023г.

«20» — 04

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»

По направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа

Магистерская программа: «Управление и организация социальной работы»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа. – 26 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. №80.

СОСТАВИТЕЛЬ:

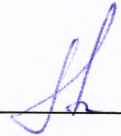
кандидат психологических наук, доцент Звонок А.С.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социологии и социальных технологий «18» апреля 2023 г., протокол № 17.

Заведующий кафедрой социологии и социальных технологий  Яковенко А.В.

Переутверждена: «___» _____ 20__ г., протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института философии «20» апреля 2023 г., протокол № 7.

Председатель учебно-методической комиссии института философии  Пидченко С.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе:

Цель дисциплины: изучение и усвоение студентами основных категорий, принципов, механизмов и закономерностей конфликтологического познания в сочетании со знанием приёмов, способов, методов практической работы по разрешению конфликтов в социальной работе, а также развитие научного мышления и творческих подходов к области изучения социально-психологических проблем современных конфликтов в социальной сфере.

Задачи дисциплины:

изучение всех основных сфер конфликтного поведения в социальной сфере;

формирование у студентов умения самостоятельно обнаруживать, понимать и анализировать конфликты в социальной сфере, решать проблемы организации социально-психологической работы с конфликтующими, адекватно выбирать методы и разрешения конфликтов и противоречий в различных социальных контекстах;

сформировать у студентов прочные смысловые установки на практическое использование осваиваемых в ходе обучения научных знаний в области управления конфликтами с использованием данных смежных дисциплин: философии, социологии, культурологии, политологии, психологии и др.;

закрепить в сознании студентов категориальный аппарат конфликтологического знания, адекватный постановке и разрешению конфликтов в социальной работе;

продемонстрировать возможности перехода на новые исследовательские технологии разрешения конфликтов в социальной работе;

представить морфологию типов и видов конфликтного потенциала в связи с психологическими особенностями индивида и группы, вовлечённых в конфликты микро- и макро-общностей.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Управление конфликтами в социальной работе» входит в модуль дисциплин по выбору части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «История, методология и технологии социальной работы», «Социальная ответственность и технологии социального управления» и служит основой для освоения дисциплин «Управление персоналом в социальной работе», «Методы разработки и принятия управленческих решений в социальной работе», «Социальное прогнозирование, проектирование и моделирование», а также прохождения практик и подготовки выпускной квалификационной работы.

Курс «Управление конфликтами в социальной работе» является необходимой для освоения универсальных и профессиональных компетенций по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Перечень планируемых результатов
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситу-	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необхо-	знать: основные методы и парадигмы конфликтологии и психологии конфликта в социальной работе; ведущие отечественные и зарубежные теории конфлик-

аций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	димую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	та; категории данной дисциплины и её понятийный аппарат в целом; актуальные теоретические и прикладные исследования в данной отрасли; приемы моделирования предмета психологического исследования; процедуры исследований данной области знания, их возможности и ограничения в применении; уметь: сопоставлять теории конфликта и актуальные конфликтные ситуации в управлении конфликтами; определять адекватность применения той или иной исследовательской процедуры согласно исследовательским целям и задачам; находить проблемное поле исследования и ситуацию, требующую решения; владеть: навыками изучения и анализа научной информации, опыта исследований в области управления конфликтами; навыками обработки информации о конкретном конфликте в социальной сфере; навыками выдвижения гипотез исследования; навыками интерпретации эмпирических данных; навыками составления программ оказания помощи в управлении конфликтами в социальной сфере.
ПК-2. Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	ПК-2.1. Планирует деятельность с учетом современных технологий и новаций на предприятиях социальной сферы; ПК-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке и реализации планов в социальной сфере	знать: закономерности и механизмы возникновения и протекания конфликтов в социальной работе, особенности каждой фазы конфликта в социальной сфере и методы управления данными конфликтами; уметь: применять разные методики и технологии управления конфликтами в социальной работе в зависимости от типа конфликта и фазы его разворачивания; владеть: навыками диагностики конфликтности и напряженности в сфере социального обеспечения и социальной работы, владеть навыками снятия конфликтности, предупреждения конфликтов, навыками анализа деструктивных последствий конфликтов, а также конструктивных влияний конфликтных ситуаций в социальной сфере.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	180 (5 зач. ед)	-	180 (5 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	55	-	20
Лекции	22	-	8
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	33	-	12
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	125	-	160
Форма аттестации	Экзамен	-	Экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1: Основные понятия конфликта. Конфликты в социальной сфере. Определение понятия «конфликт». Типы конфликтов (интерперсональные, внутригрупповые, организационные и т.д.). Анализ конфликтологических теорий. Причины и факторы, способствующие возникновению конфликтов. Конфликты как фон социальной жизни. Конфликт как социальное и психологическое явление. Ситуационные подходы к конфликту. Социально-психологический подход к конфликту. Характеристика социальной сферы с позиций конфликтогенности. Конфликты в социальной работе: сущность, характеристика, типичные причины возникновения.

Тема 2. Конфликты в контексте социальной работы. Особенности конфликтов в социальной работе. Взаимосвязь между социальными проблемами и конфликтами. Роль социальных работников в разрешении конфликтов. Основные причины возникновения конфликтов в социальной работе: противоречие интересов, объективные и субъективные причины. Типы конфликтов в социальной работе. Направления социальной работы и конфликты.

Тема 3. Предупреждение конфликтов в социальной сфере. Стратегии поведения личности в конфликтной ситуации. Типичные трудности профилактики конфликтов и способы их предупреждения. Клиенты социальной работы как специфическая социальная группа. Проблема конфликтных личностей. Методы анализа и раннего предупреждения конфликтов. Разработка программ и стратегий по предотвращению конфликтов в социальных образованиях. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.

Тема 4. Методологии и стратегии разрешения конфликтов в социальной работе. Принципы конфликтного управления. Стратегии разрешения конфликтов (конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение, адаптация). Применение различных подходов в зависимости от типа конфликта и участников. Модели разрешения конфликтов, актуальные для разрешения типичных конфликтных ситуаций, возникающих в социальной работе. Характеристика конфликтов в различных социальных организациях.

Тема 5. Коммуникативная и этическая составляющая в управлении конфлик-

тами в социальной работе. Роль эффективной коммуникации в управлении конфликтами. Особенности коммуникации на различных уровнях: социальный работник – социальный работник, социальный работник – клиент, социальный работник – группа клиентов, клиент – клиент. Переговоры как способ разрешения и предотвращения конфликтов и управления ими. Основные сложности в переговорном процессе. Этические аспекты управления конфликтами. Этические нормы и принципы в управлении конфликтами. Проблемы конфиденциальности и профессиональной этики в социальных службах.

Тема 6. Медиация, посредничество в управлении конфликтами. Роль медиатора в разрешении конфликтов. Определение роли медиатора. Процесс медиации и его особенности. Примеры успешной медиации в социальной работе. Принципы психологического посредничества. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания сторон. Перспективы продления отношений после завершения конфликта. Анализ конфликта в контексте межличностных отношений. Раздельная работа с участниками конфликта. Процесс совместного обсуждения и урегулирования проблемы. Навыки посредничества для профессионалов. Назначение психологического предупреждения и консультирования по вопросам конфликтов.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная	Очно- заочная	Заочная
1	Основные понятия конфликта. Конфликты в социальной сфере	2	-	1
2	Конфликты в контексте социальной работы	4	-	1
3	Предупреждение конфликтов в социальной сфере	4	-	2
4	Методологии и стратегии разрешения конфликтов в социальной работе	4	-	1
5	Коммуникативная и этическая составляющая в управлении конфликтами в социальной работе	4	-	2
6	Медиация и посредничество в управлении конфликтами в социальной работе	4	-	1
Итого:		22	-	8

4.4 Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная	Очно- заочная	Заочная
1	Основные понятия конфликта. Конфликты в социальной сфере	5	-	2
2	Конфликты в контексте социальной работы	5	-	2
3	Предупреждение конфликтов в социальной сфере	6	-	2
4	Методологии и стратегии разрешения конфликтов в социальной работе	6	-	2
5	Коммуникативная и этическая составляющая	6	-	2

	щая в управлении конфликтами в социальной работе			
6	Медиация и посредничество в управлении конфликтами в социальной работе	5	-	2
Итого:		33	-	12

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная	Очно-заочная	Заочная
1	Основные понятия конфликта. Конфликты в социальной сфере	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	20	-	26
2	Конфликты в контексте социальной работы	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	21	-	26
3	Предупреждение конфликтов в социальной сфере	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	21	-	28
4	Методологии и стратегии разрешения конфликтов в социальной работе	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	21	-	28
5	Коммуникативная и этическая составляющая в управлении конфликтами в социальной работе	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	21	-	26
6	Медиация и посредничество в управлении конфликтами в социальной работе	Подготовка к семинарским занятиям, к текущему и промежуточному контролю	21	-	26
Итого:			125		160

4.7. Курсовые работы/проекты не предусмотрены учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы;

постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Козырев, Г. И. Конфликтология / Г. И. Козырев. - М. : Изд. Дом «Форум», 2019, - 289 с. - ISBN 978-5-7996-3220-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1942669> . – Режим доступа: по подписке.

2. Левченко, И. Е. Профессиональные коммуникации в социальной сфере и политике : практикум / И. Е. Левченко, А. В. Меренков, А. Д. Гурарий ; под общ. ред. И. Е. Левченко ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский федеральный университет. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2021. - 96 с. - ISBN 978-5-7996-3220-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1942669> . – Режим доступа: по подписке.

3. Бороздина Г. В, Психология делового общения: Учеб.пособие / Под общ. редакцией В.Н. Бороздиной Г. В. М.: Культура и спорт, Издат. объединение «ЮНИТИ», 2017 – 320 с. - URL <https://znanium.ru/read?id=430158>

4. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник для бакалавров / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - 3е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 282 с. - ISBN 978-5-394-04602-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082982> . – Режим доступа: по подписке.

б) дополнительная литература

1. Мандель, Б.Р. Психология социальной работы. Модульный курс в соответствии с ФГОС : учеб. пособие / Б.Р. Мандель. - 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. - 302 с. - ISBN 978-5-9765-1870-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042497> . – Режим доступа: по подписке

2. Караяни А. Г. Психология общения. Полный курс: учеб.пособие /А.Г. Караяни. – М.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2023. – 248 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=437025>

3. Шеляг, Т. Теория социальной работы / Т. Шеляг. - М. : Дашков и К, - 2022.- 474

с. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=432084>

4. Управление в социальной работе : учебник / под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. - 300 с. - ISBN 978-5-394-04960-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084825>. – Режим доступа: по подписке.

в) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации – <https://www.minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Знаниум» – <https://znanium.ru/>

Федеральный научно-исследовательский социологический центр РАН (Интернет ресурсы) – <https://www.fnisc.ru/eresurs.html>

Официальный сайт журнала «Социологические исследования». – <http://www.isras.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Управление конфликтами в социальной работе»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Пороговый	Знать: основные методы и парадигмы конфликтологии и психологии конфликта в социальной работе; ведущие отечественные и зарубежные теории конфликта; категории данной дисциплины и её понятийный аппарат в целом; актуальные теоретические и прикладные исследования в данной отрасли; приемы моделирования предмета психологического исследования; процедуры исследований данной области знания, их возможности и ограничения в применении;
Основной		Базовый	Уметь: сопоставлять теории конфликта и актуальные конфликтные ситуации в управлении конфликтами; определять адекватность применения той или иной исследовательской процедуры согласно исследовательским целям и задачам; находить проблемное поле исследования и ситуацию, требующую решения;
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками изучения и анализа научной информации, опыта исследований в области управления конфликтами; навыками обработки информации о конкретном конфликте в социальной сфере; навыками выдвижения гипотез исследования; навыками интерпретации эмпирических данных; навыками составления программ оказания помощи в управлении конфликтами в социальной сфере.
Начальный	ПК-2. Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих	Пороговый	знать: закономерности и механизмы возникновения и протекания конфликтов в социальной работе, особенности каждой фазы конфликта в социальной сфере и методы управления данными конфликтами;
Основной		Базовый	уметь: применять разные методики и технологии управления конфликтами в социальной работе в зависимости от типа конфликта и фазы его разворачивания;

Заключительный	деятельность по социальной защите граждан	Высокий	владеть: навыками диагностики конфликтности и напряженности в сфере социального обеспечения и социальной работы, владеть навыками снятия конфликтности, предупреждения конфликтов, навыками анализа деструктивных последствий конфликтов, а также конструктивных влияний конфликтных ситуаций в социальной сфере;
-----------------------	---	----------------	---

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации; УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	Тема 1-6	3 семестр
2.	ПК-2	Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	ПК-2.1. Планирует деятельность с учетом современных технологий и новаций на предприятиях социальной сферы; ПК-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке и реализации планов в социальной сфере	Тема 1-6	3 семестр

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/ п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	знать: основные методы и парадигмы конфликтологии и психологии конфликта в социальной работе; ведущие отечественные и зарубежные теории конфликта; категории данной дисциплины и её понятийный аппарат в целом; актуальные теоретические и прикладные исследования в данной отрасли; приемы моделирования предмета психологического исследования; процедуры исследований данной области знания, их возможности и ограничения в применении; уметь: сопоставлять теории конфликта и актуальные конфликтные ситуации в управлении конфликтами; определять адекватность применения той или иной исследовательской процедуры согласно исследовательским целям и задачам; находить проблемное поле исследования и си-	Тема 1-6	доклад, сообщение, тестовые задания, практические задания

			туацию, требующую решения; владеть: навыками изучения и анализа научной информации, опыта исследований в области управления конфликтами; навыками обработки информации о конкретном конфликте в социальной сфере; навыками выдвижения гипотез исследования; навыками интерпретации эмпирических данных; навыками составления программ оказания помощи в управлении конфликтами в социальной сфере.		
2.	ПК-2 Способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан	ПК-2.1. Планирует деятельность с учетом современных технологий и новаций на предприятиях социальной сферы ПК-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке и реализации планов в социальной сфере	знать: закономерности и механизмы возникновения и протекания конфликтов в социальной работе, особенности каждой фазы конфликта в социальной сфере и методы управления данными конфликтами; уметь: применять разные методики и технологии управления конфликтами в социальной работе в зависимости от типа конфликта и фазы его разворачивания; владеть: навыками диагностики конфликт-	Тема 1-6	доклад, сообщение, тестовые задания, практические задания

			ности и напряженности в сфере социального обеспечения и социальной работы, владеть навыками снятия конфликтности, предупреждения конфликтов, навыками анализа деструктивных последствий конфликтов, а также конструктивных влияний конфликтных ситуаций в социальной сфере.		
--	--	--	---	--	--

Типовые тестовые задания
(пороговый уровень)

1. Администрирование в разрешении конфликтов характерно для начальника с управленческой позицией:

- а) лидера;
- б) организатора;
- в) руководителя;
- г) либерала.

2. Манифестация конфликта это:

- а) признание конфликта;
- б) эскалация конфликта;
- в) кульминация конфликта.

3. «Эффект, при котором человек успешно выполняет задачи в присутствии других» – это:

- а) социальная фасилитация;
- б) деиндивидуализация;
- в) групповое мышление;
- г) все ответы верны.

4. К групповым конфликтам относятся конфликты:

- а) личность – группа;
- б) группа – группа;
- в) между членами трудового коллектива;
- г) руководитель – коллектив;
- д) все ответы верны.

5. Избегание конфликтов характерно для начальника с управленческой позицией:

- а) либерала;

- б) организатора;
- в) лидера;
- г) администратора.

6. Компромисс в разрешении конфликтов характерен для начальника с управленческой позицией:

- а) либерала;
- б) организатора;
- в) лидера;
- г) администратора.

7. Приспособление при разрешении конфликтов характерно для начальника с управленческой позицией:

- а) либерала;
- б) организатора;
- в) лидера;
- г) администратора.

8. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

- а) бойкотом;
- б) бунтом;
- в) блефом.

9. Стратегия (способ) поведения оппонентов в конфликте, состоящая в их желании завершить конфликт частичными уступками:

- а) избегание;
- б) приспособление;
- в) компромисс.

10. Замораживание конфликта предполагает:

- а) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- б) его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- в) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

11. Вид деятельности (специальный), который заключается в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, позволяющего прекратить конфликт, называется:

- а) медиацией;
- б) компромиссом;
- в) урегулированием.

12. Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:

- а) межгрупповой;
- б) горизонтальный;
- в) политический.

13. Стратегия (способ) поведения оппонента в конфликте, состоящая в попытке уйти из конфликта при минимуме затрат:

- а) избегание;
- б) сотрудничество;

в) компромисс.

14. Кризис в конфликтологии представляет собой:

- а) неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор;
- б) состояние эмоциональной разрядки;
- в) точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы.

15. Целостная, неделимая, наименьшая, часть конфликта, обладающая всеми его основными свойствами, называется:

- а) конфликтной ситуацией;
- б) предметом конфликта;
- в) этапом конфликта.

16. Человека, который не адаптировался к социальным ценностям и условиям вплоть до полного их отрицания, называют:

- а) одиночкой;
- б) маргиналом;
- в) отшельником.

17. Окончание конфликта по любым причинам называется:

- а) урегулированием;
- б) локализацией;
- в) завершением.

18. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду:

- а) насилие;
- б) месть;
- в) моббинг.

19. К понятию ... относится вид участия третьей стороны в конфликте, при котором роль медиатора состоит в том, чтобы своим присутствием в зоне конфликта сдерживать стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или взаимной агрессии:

- а) «посредник»;
- б) «третейский судья»;
- в) «наблюдатель».

20. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- а) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений;
- б) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- в) обращение за помощью третьей стороны.

21 Конфликтофобия это:

- а) боязнь конфликтов;
- б) любовь к конфликтам;
- в) конфликтomanия.

22. Использование в процессе проведения переговоров разных приемов давления, включая угрозы:

- а) манипуляция;
- б) прессинг;
- в) месть.

23. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающийся негативными эмоциями, переживаемыми ими по отношению друг к другу, называется конфликтом:

- а) внутриличностным;
- б) межгрупповым;
- в) социальным.

24. Поддержание в ходе взаимодействия баланса ролей относится к ... условиям предупреждения конфликтов:

- а) объективным;
- б) социально-психологическим;
- в) организационно-управленческим.

25. Изложение основных задач, методологических предпосылок и гипотез конфликта с указанием правил, процедуры и логической последовательности операций по проверке гипотез называется:

- а) методологией;
- б) методикой;
- в) программой.

26. Коллектив это:

- а) высокоразвитая малая группа;
- б) корпорация;
- в) ассоциация;
- г) все ответы верны.

27. Для разрешения конфликтов при ситуативном управлении важно чтобы было соответствие между:

- а) стилем управления и уровнем готовности подчиненных;
- б) задачей и отношениями;
- в) компетенцией и мотивацией подчиненных;
- г) все ответы верны.

28. В Древней Греции функции внесудебного разрешения споров выполняли:

- а) гелиасты;
- б) архонты;
- в) диететы;
- г) гоплиты.

29. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений, - называется ... конфликта:

- а) затуханием;
- б) устранением;
- в) разрешением.

30. Междисциплинарная область научного исследования конфликтов различ-

ного уровня:

- а) история конфликта;
- б) конфликтология;
- в) социология конфликта;
- г) проблемы.

31. Основным содержанием конфликта есть:

- а) столкновение интересов;
- б) столкновение потребностей;
- в) конфликтное взаимодействие;
- г) желание пообщаться.

32. Чем можно определить временные пределы конфликта, не зная точного времени?

- а) лицами, участниками конфликта;
- б) событием;
- в) местоположением.

33. Что нужно знать на стадии предконфликтной ситуации для возможного недопущения конфликта?

- а) поиск и распределение ресурсов;
- б) прервать отношения;
- в) один участник дает советы другому.

34. Ставка в конфликте – это:

- а) соотношение сила-слабость;
- б) соотношение время-усилия;
- в) соотношение возможных убытков и прибыли;
- г) все ответы верны.

35. Образы конфликтной ситуации относятся к:

- а) объективной составляющей конфликта;
- б) субъективной составляющей конфликта;
- в) не относятся ни к объективной, ни к субъективной составляющей конфликта;
- г) принадлежность к объективной или субъективной составляющей конфликта и зависит от предмета конфликта.

36. Стадия возникновения объективной конфликтной ситуации:

- а) открытая;
- б) латентная (скрытая);
- в) может быть и открытой, и скрытой;
- г) зависит от конфликтной ситуации.

37. Диагностика конфликта – это:

- а) комплекс мер, направленный на разжигание, обострение конфликта;
- б) комплекс мер, направленный на выяснение причин существующего конфликта, его направленности и тенденций развития;
- в) комплекс мер, направленный на ослабление и ограничение конфликта.

38. По функциональной направленности конфликты могут иметь:

- а) только конструктивный характер;
- б) только деструктивный характер;

- в) конструктивный и деструктивный характер;
- г) зависит от характера конфликта.

39. Стимулирование может быть оправдано в отношении конструктивных конфликтов:

- а) да;
- б) да, но только при определенных условиях;
- в) нет.

40. Неясно выраженное недовольство существующим положением – это:

- а) мятеж;
- б) бунт;
- в) смута.

41. Прогрессирующее во времени развитие конфликта– это:

- а) эскалация конфликта;
- б) сбалансированное противодействие;
- г) кризис.

42. Целенаправленное выражение личной или коллективной агрессии с высокой степенью организации коллективного протеста:

- а) смута;
- б) бунт;
- в) восстание.

43. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, но окончательное решение остается за оппонентами –это:

- а) арбитр;
- б) медиатор;
- в) судья;
- г) наблюдатель.

44. Целенаправленное выражение личной или коллективной активности в агрессивных формах – это:

- а) смута;
- б) бунт;
- в) восстание.

45. Стратегия поведения в конфликте, заключающаяся в отказе человека от собственных интересов, готовность принести их в жертву другому, пойти ему навстречу – это:

- а) стратегия принуждения;
- б) стратегия уклонения;
- в) стратегия приспособления.

46. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях, подразумевающая принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени:

- а) приспособление;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество.

47. Эскалация конфликта означает:

- а) расширение;
- б) сужение;
- в) нормализацию.

48. Вальвация конфликта означает:

- а) цена конфликта;
- б) путь конфликта;
- в) уровень конфликта;
- г) структуру конфликта.

49. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- в) поведенческие реакции личности в конфликте;
- г) состояние личности, наступающие после разрешения конфликта.

50. То, из-за чего возникает конфликт – это:

- а) стороны конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) образ конфликтной ситуации.

51. Характерными признаками эскалации конфликта являются:

- а) восприятие ситуации как конфликтной;
- б) возникновение предмета и объекта конфликта;
- в) появление отрицательных установок относительно другой стороны;
- г) переход от аргументов к претензиям;
- д) все ответы верны.

52. Какие конфликты относятся к социальным конфликтам в больших группах?

- а) национально-этнические;
- б) семейные;
- в) земельные;
- г) рабочих коллективах.

53. Признание реальности конфликта конфликтантами, легитимизация и институализация конфликта входят в состав:

- а) разрешение конфликта;
- б) стимулирование конфликта;
- в) регулирование конфликта.

54. Термин «конфликт» в переводе с латинского языка означает:

- а) столкновение;
- б) трудности;
- в) неприятности.

55. Кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, которое удовлетворяет интересы всех сторон:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;

в) приспособление.

56. Слабая разработанность правовых и других нормативных процедур разрешения социальных противоречий, возникающих в процессе взаимодействия людей, относится к группе причин конфликтов:

- а) личностных;
- б) организационно-управленческих;
- в) объективных.

57. Основоположником конфликтологии считается:

- а) Козер;
- б) Берн;
- в) Боулдинг.

58. Стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы:

- а) групповая сплоченность;
- б) социальная ингибция;
- в) внутригрупповой фаворитизм.

59. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

- а) профилактическая;
- б) информационная;
- в) сигнальная.

60. К такому механизму психологической защиты, как ... относится произвольное истолкование событий для развития чувства субъективного контроля над ситуацией:

- а) реактивное образование;
- б) проекция;
- в) интеллектуализация.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

**Вопросы для обсуждения на практических и семинарских занятиях
(в виде докладов и сообщений)**

(базовый уровень)

1. Как вы понимаете понятие «конфликт»? Какие виды конфликтов наиболее распространены в социальной работе?

2. Какие факторы могут способствовать возникновению конфликтов в социальной работе? Приведите примеры.

3. Какую роль играют социальные работники в процессе разрешения конфликтов? Какие качества должны быть у специалиста для эффективной работы в условиях конфликта?

4. Раскройте сущность основных стратегий разрешения конфликтов. Продемонстрируйте их применение для предупреждения и разрешения конфликтов социальной работе.

5. Как эффективные навыки коммуникации могут способствовать разрешению конфликтов в социальной работе? Приведите примеры.

6. Какие модели разрешения конфликтов вы знаете? Как их можно применить на практике социальной работы?

7. Роль этических норм в управлении конфликтами в социальной работе.

8. Какие меры можно предпринять для предотвращения конфликтов в социальных учреждениях? Приведите примеры.

9. Что такое медиация? Какова роль медиатора в процессе разрешения конфликтов в социальной работе?

10. Какие особенности имеют конфликты в группах? Как можно справиться с такими конфликтами?

11. Приведите пример реального конфликта, с которым вы столкнулись или о котором слышали. Как бы вы его разрешили?

12. Как современные технологии и технологии ИИ влияют на возникновение и разрешение конфликтов в социальной работе? Какие новые подходы они могут внести в эту сферу?

13. Как можно анализировать ситуацию конфликта в социальной сфере для того, чтобы эффективно его разрешить? Какие критерии оценки вы бы использовали?

14. Проанализируйте один из случаев, связанный с конфликтом в социальной работе. Каковы были его причины и последствия? Какие меры были предприняты для его разрешения?

15. Раскройте взаимосвязь стиля руководства социальным учреждением и возникновением конфликтов? Приведите примеры и дайте рекомендации по разрешению.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Практические задания

(высокий уровень)

1. Проанализировать описание реального конфликта в области социальной работы. Определите причины конфликта, анализ вовлеченных сторон и их интересов, а также предложение решений и способов его разрешения.

2. Разработать план-стратегию по разрешению конфликта в социальной работе. Описать последовательность действий, которые можно предпринять для анализа ситуа-

ции, взаимодействия с конфликтующими сторонами и поиска решения.

3. Подготовить информационный ресурс для обучения специалистов по социальной работе (брошюру, презентацию или видеоролик) о методах и стратегиях управления конфликтами в социальной работе.

4. Разработать набор рекомендаций и стратегий по разрешению конфликтов для использования в конкретной социальной службе или учреждении с учетом направления ее деятельности.

5. Разработайте рекомендации для администрации социального учреждения по профилактике и предупреждению конфликтных ситуаций среди сотрудников.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Конфликт как социальное и психологическое явление.
2. Характеристика социальной сферы с позиций возникновения конфликтов.
3. Конфликты в социальной работе: сущность, характеристика, типичные причины возникновения.
4. Особенности конфликтов в социальной работе.
5. Роль социальных работников в разрешении конфликтов.
6. Основные причины возникновения конфликтов в социальной работе.
7. Типы конфликтов в социальной работе.
8. Направления социальной работы и конфликты.
9. Методы анализа и раннего предупреждения конфликтов.
10. Разработка программ и стратегий по предотвращению конфликтов в социальных образованиях.
11. Принципы конфликтного управления.
12. Стратегии разрешения конфликтов.
13. Модели разрешения конфликтов, актуальные для разрешения типичных конфликтных ситуаций, возникающих в социальной работе.
14. Характеристика конфликтов в различных социальных организациях.
15. Роль эффективной коммуникации в управлении конфликтами.
16. Переговоры как способ разрешения и предотвращения конфликтов и управле-

ния ими.

17. Этические аспекты управления конфликтами.
18. Роль медиатора в разрешении конфликтов. Определение роли медиатора.
19. Процесс медиации и его особенности.
20. Анализ конфликта в контексте межличностных отношений.
21. Служебная иерархия в социальной работе и конфликты.
22. Ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов
23. Стил ь управления и конфликты в социальной сфере.
24. Оценка эффективности методов управления конфликтами в социальной работе.
25. Роль супервизии в развитии навыков управления конфликтами у социальных работников.
26. Интерактивные методы обучения управлению конфликтами для специалистов социальной сферы.
27. Формирование конфликтологической компетенции социального работника: пути и средства.
28. Исследование влияния организационной культуры на эффективность управления конфликтами в социальных учреждениях.
29. Разработка практических рекомендаций по управлению конфликтами в конкретной сфере социальной работы.
30. Системный анализ причин возникновения и управления конфликтами в социальной работе.
31. Разработка модели управления конфликтами для конкретного типа социальной организации.
32. Роль медиации в снижении социальной напряженности в обществе.
33. Влияние личных качеств и профессионального опыта социального работника на его способность управлять конфликтами.
34. Управление конфликтами в учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
35. Управление конфликтами, возникающими в процессе реабилитации и ресоциализации.
36. Управление конфликтами между социальными работниками и администрацией/руководством.
37. Управление конфликтами в работе с пожилыми людьми и их семьями.
38. Управление конфликтами в семье и семейной терапии: специфика и методы.
39. Исследование использования цифровых технологий и онлайн-платформ для управления и разрешения конфликтов в социальной работе.
40. Управление конфликтами как фактор повышения качества социальных услуг.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «экзамен»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необхо-

	димыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не удовлетвори- тельно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и из- менений	Дата и номер протокола заседания кафедры (ка- федр), на котором были рассмотрены и одобре- ны изменения и допол- нения	Подпись (с расшифровкой) заведую- щего кафедрой (заведующих кафедрами)