

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра социальной работы

«Утверждаю»
И.о. проректора по учебной работе
_____ Ю.А. Устименко
«21» сентября 2017 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.Б.25 «Конфликтология»**

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа
Профиль: Социальная работа в государственных и негосударственных организациях
Форма обучения – заочная
Курс – 3
Семестр – 5
Всего зачетных единиц – 4, часов – 144
Лекции – 8 час.
Практические занятия – 10 час.
Самостоятельная работа – 126
Форма отчетности: экзамен – 5 семестр

Программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки
39.03.02 «Социальная работа»

Программу разработал:
кандидат социологических наук, доцент Е.А. Морозова

Одобрена на заседании кафедры социальной работы
«14» сентября 2017 г., протокол № 1

Смоленск
2017

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Б1.Б.25 «Конфликтология» относится к базовой части ОП по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Образовательная программа разработана в русле компетентного подхода, который ориентирован на подготовку бакалавров к решению задач в области работы с различными социальными группами населения.

Целью дисциплины является формирование комплекса знаний, базовых умений и навыков в области работы с конфликтами, их профилактики и разрешения.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах: «Социология», «Психология», «Этика и деонтология социальной работы».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении таких дисциплин как «Социальная защита населения», «Технологии социальной работы с различными группами населения» и др. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины «Конфликтология», необходимы для производственной практики.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии ФГОС по направлению подготовки:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

- способностью обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления (ОПК-7);

- способностью предоставлять меры социальной защиты, в том числе социального обеспечения, социальной помощи и социального обслуживания с целью улучшения условий жизнедеятельности гражданина и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, путем мобилизации собственных сил, физических, психических и социальных ресурсов (ПК-3).

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать: научные теории, концепции раскрывающие сущность конфликтологии в социальной работе.

Уметь: свободно и уверенно воспроизводить понятийный аппарат, сравнивать научные теории, концепции раскрывающие сущность конфликтологии в социальной работе; свободно объяснить природу возникновения и развития конфликта различной этимологии; владеет навыками; толерантно воспринимать социокультурные различия.

Владеть: технологией составления информационных материалов направленных на профилактику конфликтов с целью улучшения условий жизнедеятельности граждан;

3. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии

Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи

Основные вопросы, проблематика, предмет, задачи, цели и методы конфликтологии. Взаимосвязь предмета конфликтологии с другими науками. Компетентность социального работника в вопросах разрешения и урегулирования конфликтов.

История развития конфликтологии

Эволюция конфликтологических взглядов от древнейших времен до современности. Причины (теоретические и социально-исторические) возникновения конфликтологии в начале 20 века. Становление современной конфликтологии как науки. Основные этапы развития конфликтологии в России.

Типология и виды конфликтов

Конфликт как тип трудных ситуаций. Основные виды классификации конфликтов. Типология конфликтов.

Функции и структура конфликтов

Структура конфликта. Функции конфликта. Динамика конфликта. Модели описания конфликта.

Механизмы возникновения конфликтов

Формулы конфликтов, их составные части, варианты разрешения конфликтов. Типы конфликтогенов, провоцирующие конфликтное поведение.

Причины конфликтов

Теория трансактного анализа, ее практическое применение в конфликтном взаимодействии. Типологии конфликтной личности.

Стили взаимодействия в конфликте

Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии (конструктивная, деструктивная, конформистская). Стратегии поведения в конфликте (двухмерная, трехмерная модель Томаса-Киллермана). Стили поведения человека в конфликтной ситуации.

Раздел 2. Конфликты в социальной сфере

Межличностный конфликт

Понятие, особенности, классификация межличностного конфликта. Основные причины возникновения и сфера проявления межличностных конфликтов. Факторы управления и разрешения межличностного конфликта.

Конфликты в организациях

Понятие, типы, классификация и основные подходы при рассмотрении групповых конфликтов. Особенности личностно-групповых конфликтов. Специфика межгрупповых конфликтов: причины возникновения, управление. Конфликты системы «руководитель-подчиненные».

Социальный конфликт

Определение понятия «социальный конфликт». Современное гражданское общество и социальная активность населения. Способы регуляции и разрешения социального конфликта.

Раздел 3. Технологии работы с конфликтами

Диагностика конфликтов

Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте. Получение нужной информации. Определение объекта и предмета конфликта, его причин. Анализ динамики конфликта. SWOT-анализ стратегий поведения для каждой из противоборствующих сторон конфликта. Выявление тактики поведения субъектов конфликта. Внутренняя и внешняя среда организации / группы, в которой происходит конфликт. Составление итоговой конфликтограммы и карты анализа конфликта с информацией о сторонах, участвующих в конфликте; о спорных вопросах (проблемах); о специфических интересах сторон; об источниках силы каждой из сторон и возможностях влияния на своих оппонентов.

Технология предупреждения конфликтов

Понятие и основные характеристики предупреждения конфликтов и конфликтной ситуацией. Технологии предупреждения конфликтов. Методы предупреждения и профилактики конфликтов.

Управление конфликтом

Понятие и основные характеристики управления конфликтом и конфликтной ситуацией. Стратегии управления, основные технологии регулирования конфликта. Способы урегулирования и разрешения конфликтов.

Технология эффективного общения в конфликте

Навыки эффективного общения, как профилактика конфликтов. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности. Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте.

Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении. Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

Технология переговоров как способ регулирования конфликтов

Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Управление переговорным процессом. Этапы переговоров. Методы ведения переговоров.

Анализ трудностей в переговорном процессе и способы их преодоления. Посредничество: виды и основные задачи. Технология посреднической деятельности.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и Темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практ-е и лаб-е занятия	сам-я работа
1	Теоретические основы конфликтологии	36	4	2	30
1.1	Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи	6	2		4
1.2	История развития конфликтологии	4			4
1.3	Типология и виды конфликтов	8		2	6
1.4	Функции и структура конфликтов	4			4
1.5	Механизмы возникновения конфликтов	6	2		4
1.6	Причины конфликтов	4			4
1.7	Стили взаимодействия в конфликте	4			4
2	Конфликты в социальной сфере	48	4	4	40
2.2	Межличностный конфликт	14	2	2	10
2.3	Конфликты в организациях	14	2	2	10
2.4	Межгрупповые конфликты в организации	10			10
2.5	Социальный конфликт	12			10
3	Технологии работы с конфликтами	51		4	47
3.1	Диагностика конфликтов	9			9
3.2	Технология предупреждения конфликтов	12		2	10
3.3	Управление конфликтом	12		2	10
3.4	Технология эффективного общения в конфликте	9			9
3.5	Технология переговоров как способ регулирования конфликтов	9			9
	Подготовка к экзамену	9			9
ИТОГО		144	8	10	126

5. Виды учебной деятельности

Лекции

Тема 1. Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи

1. Проблематика, предмет, задачи конфликтологии
2. Цели и методы конфликтологии.

Тема 2. Механизмы возникновения конфликтов

1. Формулы конфликтов, их составные части
2. Варианты разрешения конфликтов.

Тема 3. Межличностный конфликт

1. Понятие, особенности, классификация межличностного конфликта.
2. Основные причины возникновения и сфера проявления межличностных конфликтов.
3. Факторы управления и разрешения межличностного конфликта.

Тема 4. Конфликты в организациях

1. Понятие, типы, классификация и основные подходы при рассмотрении групповых конфликтов.
2. Особенности личностно-групповых конфликтов.

Практические занятия

Тема 1. Типология и виды конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликт как тип трудных ситуаций.
2. Основные виды классификации конфликтов.
3. Типы конфликтов
4. Структура конфликта.
5. Функции конфликта.
6. Динамика конфликта.

Задания:

Решение в подгруппах ситуационных задач по темам:

- структура конфликта;
- субъекты конфликта;
- предмет конфликта;
- мотивы конфликта.

Обсуждение решений ситуационных задач в студенческой группе.

Задания для самостоятельного выполнения:

А) Самостоятельное изучение тем

- «Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи»;
- «Механизмы возникновения конфликтов»;
- «Стили взаимодействия в конфликте»

Вопросы:

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии.
2. Основные достижения конфликтологии на данном уровне развития науки..
3. Значение конфликтологии.

4. Предмет и задачи конфликтологии
 5. Формулы конфликтов, их составные части, варианты разрешения конфликтов.
 6. Теория транзактного анализа, ее практическое применение в конфликтном взаимодействии. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии (конструктивная, деструктивная, конформистская).
 7. Стратегии поведения в конфликте (двухмерная, трехмерная модель Томаса-Киллермана).
 8. Стили поведения человека в конфликтной ситуации.
 9. Типологии конфликтной личности.
- Б) Написать эссе. Темы эссе (на выбор студента):
1. «Сравнительная характеристика стратегий поведения людей разной национальности в конфликте»;
 2. «Невербальное общение в конфликтах в рамках разных культурных традиций».
- Выполненное задание необходимо представить преподавателю *в электронном виде для включения в портфолио студента.*

Тема 2. Межличностный конфликт

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, особенности, классификация межличностного конфликта.
2. Основные причины возникновения и сфера проявления межличностных конфликтов.
3. Факторы управления и разрешения межличностного конфликта.

Задание:

Решение в подгруппах ситуационных задач. Студентам предлагаются конкретные ситуации, которые они должны проанализировать. Данные занести в таблицу.

№ п/п	Сфера протекания	Тип конфликтов	Причины

Обсуждение решений ситуационных задач в студенческой группе.

Задания для самостоятельного выполнения:

1. Подготовить доклад.

Темы доклада:

1. Конфликтогенная специфика характера детей 6-10 летнего возраста;
2. Конфликтогенная специфика характера детей младшего подросткового возраста (11-13 лет);
3. Конфликтогенная специфика характера детей подросткового возраста (13-15 лет);
4. Конфликтогенная специфика характера детей юношеского возраста (16-17 лет);
5. Конфликтогенные особенности подростковых групповых реакций;
6. Конфликтогенные психологические особенности детей раннего возраста в домах ребенка;
7. Конфликтогенные психологические особенности социальных сирот – дошкольного и младшего школьного возраста;
8. Конфликтогенные психологические особенности подростков, оставшихся без попечения родителей;
9. Конфликтогенные особенности подростков в условиях социальной изоляции;
10. Конфликтогенная специфика взрослых в условиях изоляции;
11. Конфликтогенная специфика безработных;
12. Конфликтогенная специфика пожилых людей;
13. Особенности конфликтного поведения мигрантов.

Подготовить выступление объемом 6-10 слайдов. Выступление следует сопровождать мультимедиа презентацией с иллюстративным материалом. Выполненное

задание необходимо представить преподавателю в электронном виде для включения в *портфолио студента*.

2. Проанализируйте межличностный конфликт из собственного личного опыта, структурировать материал и внести его в таблицы по предложенной схеме (Дмитриев А.В. Конфликтология. М., 2000. – С. 286). По результатам анализа сформулируйте выводы в письменной форме.

1. Работа с тестовой методикой «Родитель-Взрослый-Ребенок». Составление выводов по результатам диагностики и рекомендаций по тилу поведения.

2. Подготовить информационные материалы.

Тематика информационных материалов:

- Влияние характера человека на возникновение конфликта;
- Профилактика конфликтов в семейной жизни и на производстве.

Выполненное задание необходимо представить преподавателю *в электронном виде для включения в портфолио студента*.

Тема 3. Конфликты в организациях

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, типы, классификация и основные подходы при рассмотрении групповых конфликтов.

2. Особенности личностно-групповых конфликтов.

3. Специфика межгрупповых конфликтов: причины возникновения, управление.

4. Конфликты системы «руководитель-подчиненные».

Задание:

Решение в подгруппах ситуационных задач:

- конфликт между микрогруппами коллектива;
- конфликт между лидером и микрогруппой;
- конфликт между руководителем организации и персоналом;
- конфликт между подразделениями внутри организации;
- конфликт между руководством и коллективом.

Студентам предлагаются конкретные ситуации, которые они должны проанализировать. Данные занести в таблицу.

№ п/п	Сфера протекания	Тип конфликтов	Причины

Обсуждение решений ситуационных задач в студенческой группе.

Задания для самостоятельного выполнения:

А) Самостоятельное изучение темы «Социальный конфликт»

Вопросы:

1. Определение понятия «социальный конфликт».
2. Современное гражданское общество и социальная активность населения.
3. Способы регуляции и разрешения социального конфликта.

Б) С целью изучения взаимоотношений в рабочем коллективе проведите опрос членов данного коллектива, используя методику Анцупова А.Я. (Анцупов, А. Я. Конфликтология : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов .— 3-е изд .— СПб : Питер, 2008 . С. 539-540). Составьте рекомендации.

В) Подготовить пример конфликта в организации, социального конфликта. Анализ и прогнозирование развития конфликта.

Тема 4. Технология предупреждения конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и основные характеристики предупреждения конфликтов и конфликтной ситуацией.

2. Технологии предупреждения конфликтов.
3. Методы предупреждения и профилактики конфликтов.

Задания:

Цель - развитие умений использовать различные виды критики, не ущемляя достоинства критикуемого.

1. Выработка практических навыков по использованию различных видов критики; Решение в подгруппах ситуационных задач.

Задание выдается аудитории, разделенной на две группы. Каждая группа, посоветовавшись в течение 3-5 минут, определяет форму критики согласно выданной установке. Затем представители групп зачитывают окончательный вариант критических замечаний и сами определяют, какую форму критики они использовали. Преподаватель и представители другой группы выступают экспертами по отношению к отвечающей по выполненному заданию группе. Для развития состязательности присваивается 1 балл той группе, которая лучше справилась с заданием.

В конце упражнений подсчитывается число набранных баллов и определяется победитель. Формулируются общие выводы по теме.

2. Работа с тестовой методикой «Критика и вы». Составление выводов по результатам диагностики и рекомендаций по стилю критики.

Задания для самостоятельного выполнения:

А) Самостоятельное изучение темы «Диагностика конфликта»

Вопросы:

1. Комплексная диагностика межличностных конфликтов
2. Комплексная диагностика организационных конфликтов
3. Комплексная диагностика социальных конфликтов

Б) Написать эссе. Темы эссе (на выбор студента):

1. «Использование этических норм в конфликтной ситуации»;
2. «Кодекс поведения в конфликтном взаимодействии».

Выполненное задание необходимо представить преподавателю *в электронном виде для включения в портфолио студента.*

В) Провести микроисследование.

Темы микроисследования:

1. Отношение к конфликту людей разных возрастов и профессий;
2. «Диагностика тактики поведения в конфликте» (К.Н. Томас);
3. Самодиагностики типологии психологической защиты (Р. Плутчик, в адаптации

Л.И. Вассермана, О.Ф. Ерышева, Е.Б. Клубовой).

По результатам исследования подготовить мини отчет о проделанной работе (графики приветствуются). Выполненное задание необходимо представить преподавателю *в электронном виде для включения в портфолио студента.*

Тема 5. Управление конфликтом

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и основные характеристики управления конфликтом и конфликтной ситуацией.
2. Стратегии управления, основные технологии регулирования конфликта.
3. Способы урегулирования и разрешения конфликтов.

Задания:

Ответить на вопросы теста.

1. Овладение какими навыками предполагает конфликтологическая компетенция:

- а) навык минимизации деструктивных форм конфликта,
- б) аналитические навыки, навыки предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов,
- в) навыки легитимации, структурирования, редукции конфликта.

2. С какой формой завершения конфликта связано участие третьей стороны:
- а) перерастание в другой конфликт,
 - б) устранение конфликта,
 - в) затухание конфликта,
 - г) разрешение конфликта,
 - д) урегулирование конфликта.
3. Какие действия не относятся к тактике поведения сторон конфликта:
- а) переговоры и посредничество;
 - б) обращение в суд, арбитраж, третейский суд, прокуратуру;
 - в) конкуренция, подавление
 - г) увольнение, сокращение структурных подразделений;
 - д) сильная команда, четкое распределение функций;
 - е) интриги, затягивание времени, шантаж, манипулирование и т. д.
4. К какому шагу анализа и оценки конфликтной ситуации относятся действия по определению ресурсов, ценностей, статуса участников конфликта, их профессиональных качествах, психологических особенностях, отношений конфликтующих сторон в организации с коллегами, с руководителями:
- а) первому (получение нужной информации)
 - б) второму (определение объекта и предмета конфликта, его причин),
 - в) третьему (анализ динамики конфликта),
 - г) четвертому (анализ стратегии поведения в конфликте),
 - д) к пятому (выявление тактики поведения субъектов конфликта)
 - е) к шестому (анализ внутренней и внешней среды организации, в которой происходит конфликт).
5. С какой формой завершения конфликта связано его временное прекращение:
- а) перерастание в другой конфликт,
 - б) устранение конфликта,
 - в) затухание конфликта,
 - г) разрешение конфликта,
 - д) урегулирование конфликта.
6. Какие организационные конфликты не относятся к межгрупповым:
- а) администрация—персонал,
 - б) администрация—профсоюзный лидер,
 - в) конфликты между подразделениями внутри организации.
7. Какой из нижеприведенных конфликтов не может быть собственно индустриальным (организационным):
- а) межличностный,
 - б) внутриличностный,
 - в) межгрупповой,
 - г) между личностью и группой.
8. В каких действиях реализуется психолого-коммуникативный подход к предупреждению конфликтов (выберите несколько вариантов):
- а) корпоративная культура,
 - б) позитивное общение в межличностных контактах,
 - в) повышение уровня и качества жизни сотрудников,
 - г) добровольное использование правил деловой этики и бизнес-этикета.
 - д) психологическое поглаживание,
9. Какие действия предполагает структурирование конфликта при социально-управленческом подходе по М.Мескону (выберите несколько вариантов):
- а) разъяснение требований в работе,
 - б) координационные механизмы,
 - в) переговоры,

г) оптимизация правовых, организационно-административных условий функционирования бизнеса.

д) общеорганизационные комплексные цели,

е) система вознаграждений.

Задания для самостоятельного выполнения:

А) Самостоятельное изучение тем:

- «Технология предупреждения конфликтов»,
- «Технология эффективного общения в конфликте»,
- «Технология переговоров как способ регулирования конфликтов»

Вопросы:

Понятие и основные характеристики предупреждения конфликтов и конфликтной ситуацией.

2. Технологии предупреждения конфликтов.
3. Методы предупреждения и профилактики конфликтов.
4. Понятие технологий эффективного общения и их разновидности.
5. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.
6. Понятие технологий рационального поведения в конфликте.
7. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.
8. Управление переговорным процессом.
9. Этапы переговоров.
10. Методы ведения переговоров.
11. Анализ трудностей в переговорном процессе и способы их преодоления.
12. Посредничество: виды и основные задачи. Технология посреднической деятельности.

Б) Написать эссе. Темы эссе (на выбор студента):

1. «Использование этическим норм в конфликтной ситуации»;
2. «Кодекс поведения в конфликтном взаимодействии».

Выполненное задание необходимо представить преподавателю *в электронном виде для включения в портфолио студента.*

В) Проанализируйте ситуацию. Подготовьте аргументы для проведения переговоров в качестве одной из конфликтных сторон.

Ситуация.

Участники супружеского конфликта в итоге обсуждения выработали два варианта решения вопроса о том, с кем после развода будет проживать ребенок: или с матерью, или с отцом.

Какие объективные критерии для оценки и выбора окончательного решения проблемы вы могли бы предложить? И в чем конкретно они заключаются? Составить план проведения переговоров с участием медиатора.

Г) Составьте структурно-логическую схему «Карта памяти» по темам

- «Требования по выбору посредника»;
- «Оценка эффективности посреднической деятельности».

Законспектируйте ее.

6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы

Программа учебного курса предполагает самостоятельную работу студента.

На предварительном этапе освоения курса студенту предлагается внимательно ознакомиться с целями, задачами и кратким содержанием курса. Определить, какое число заданий следует выполнить, чтобы приобрести определенные знания, умения и навыки в области социальной антропологии.

На основном этапе самостоятельная работа по усвоению содержания курса разворачивается в нескольких направлениях. Она выражается в том, что студент изучает

курс посредством извлечения знаний из основной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов.

Самостоятельная работа студентов должна обладать следующими признаками:

- быть выполненной лично студентом или являться самостоятельно выполненной частью коллективной работы согласно заданию преподавателя;
- представлять собой законченную разработку (законченный этап разработки), в которой раскрываются и анализируются актуальные проблемы по определённой теме и её отдельным аспектам (актуальные проблемы изучаемой дисциплины и соответствующей сферы практической деятельности);
- демонстрировать достаточную компетентность автора в раскрываемых вопросах;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность и значимость (если речь идет об учебно-исследовательской работе);
- содержать определенные элементы новизны (если СРС проведена в рамках научно-исследовательской работы);
- должна быть представлена в установленный срок.

Контроль самостоятельной работы студентов (СРС) – процедура оценивания соответствия результатов выполненной СРС установленным требованиям путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями.

Цель контроля СРС:

- помочь студенту методически правильно, с минимальными затратами времени осваивать теоретический материал и приобретать навыки решения определенного класса задач по учебной дисциплине;
- оперативно обнаруживать недостатки в подготовке студента и ликвидировать их;
- рационально планировать, организовывать и проводить СРС.

В качестве критериев оценки результатов СРС используются:

- уровень усвоения студентом учебного материала;
- умение студентом использовать полученные теоретические знания при выполнении заданий для самостоятельной работы;
- обоснованность и четкость изложения результатов;
- соблюдение требований оформления и сроков представления результатов СРС.

Виды контроля СРС соответствуют видам контрольных мероприятий, предусмотренных учебной программой и предполагают:

- текущий контроль, то есть оперативное, регулярное отслеживание уровня выполнения СРС на лекциях и практических занятиях;
- рубежный контроль по окончании изучения дисциплины;
- промежуточный контроль, который предполагает учет объема, своевременности и качества выполнения СРС по дисциплине за определенный период (тематический раздел).

В качестве форм контроля СРС при изучении дисциплины могут быть использованы:

- экспресс-опрос на лекции и практических занятиях;
- текущий устный выборочный опрос на практических занятиях;
- проверка письменных работ;
- индивидуальное собеседование, консультация;
- блиц-опрос;
- самооценка;
- взаимооценка;
- выступление с докладом, презентацией и другие виды на усмотрение преподавателя.

При оценке успеваемости студентов результаты СРС оцениваются в баллах рейтинга, входящих в структуру общей оценки. Оценка результатов самостоятельной работы каждого студента группы комментируется преподавателем.

При проведении СРС необходимо учитывать рекомендации к выполнению различных видов работ.

Методические рекомендации по подготовке доклада с использованием мультимедиа презентации.

Научный доклад является результатом самостоятельной работы студентов и подводит итоги углубленного изучения материалов исследований и специальной литературы. Тема доклада согласовывается с преподавателем. Текст каждого доклада должен содержать введение, аналитическую часть, заключение, список используемой литературы и источников.

Во введении обосновывается актуальность темы работы, ее значение, дается краткий обзор используемой литературы.

Аналитическая часть должна содержать описание основных концепций.

В заключении делаются общие выводы студента по работе. Важно показать отличительные особенности поднятой проблемы и возможность ее практического применения.

Доклад выполняется в электронном виде, в названии файла указывается фамилия автора, объем не должен превышать 12–15 страниц формата А4, шрифт Times New Roman, размер 14, интервал одинарный, формат Word.

Существенным дополнением доклада магистранта будет мультимедиа презентация. Технология мультимедиа включает в себя совокупность компьютерных технологий, одновременно использующих несколько информационных сред: графику, текст, видео, фотографию, анимацию, звуковые эффекты, высококачественное звуковое сопровождение, то есть во всех известных сегодня формах.

Использование презентаций в учебном процессе обеспечивает возможность:

- дать более полную, достоверную информацию об изучаемых явлениях и процессах;
- повысить роль наглядности в учебном процессе;
- удовлетворить запросы, желания и интересы студентов;
- экономит учебное время.

При дополнении доклада мультимедиа презентацией магистрант может использовать видеофрагменты изучаемых процессов и явлений, демонстрации опытов, видеоэкскурсии), динамические таблицы и схемы, интерактивные модели, символные объекты, проектируя их на большой экран с помощью LCD-проектора. При этом существенно меняется технология пояснения - студент комментирует информацию, появляющуюся на экране, по необходимости сопровождая ее дополнительными объяснениями, примерами и записями у доски.

Методические рекомендации по написанию эссе.

По-французски *essai* имеет следующие значения: проба, испытание, опыт, попытка.

Английское слово *essay* имеет значения: а) очерк, этюд, эссе, б) попытка, проба, испытание.

Словарь иностранных слов дает термину эссе определение – жанр критики, публицистики и др. – прозаический этюд, представляющий

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной и текущей аттестации **Критерии и показатели оценивания компетенций по дисциплине**

Компетенция	критерии	показатели (по уровням)
--------------------	-----------------	------------------------------------

<p>- способен работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);</p>	<p>знаниевый</p>	<p>Отлично: свободно и уверенно воспроизводит понятийный аппарат, сравнивает научные теории, концепции раскрывающие сущность конфликтологии в социальной работе</p> <p>Хорошо: обладает достаточным понятийным аппаратом, в большинстве случаев воспроизводит научные теории, концепции раскрывающие сущность конфликтологии в социальной работе</p> <p>Удовлетворительно: имеет фрагментарные представления о сущности, механизмах, формах и методах конфликтологии, научных концепциях раскрывающих сущность конфликтологии в социальной работе</p> <p>Неудовлетворительно: знаниями о научных теориях, концепциях раскрывающих сущность конфликтологии в социальной работе имеют исключительно житейский характер, не включены в понятийную систему студента</p>
	<p>деятельностный</p>	<p>Отлично: способен свободно объяснить природу возникновения и развития конфликта различной этимологии; владеет навыками толерантного восприятия социокультурных различий</p> <p>Хорошо: способен объяснить природу возникновения и развития некоторых видов конфликта; Допускает некоторые стереотипные ошибки при восприятии социокультурных различий</p> <p>Удовлетворительно: способен объяснить природу возникновения и развития отдельных видов конфликта; не владеет навыками толерантного восприятия социокультурных различий</p> <p>Неудовлетворительно: не владеет алгоритмом объяснения природы возникновения и развития конфликта; Не владеет навыками толерантного восприятия социокультурных различий</p>
<p>- способен обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее</p>	<p>знаниевый</p>	<p>Отлично: свободно и уверенно воспроизводит понятийный аппарат, сравнивает научные теории, концепции раскрывающие сущность конфликтологии в социальной работе</p> <p>Хорошо: обладает достаточным понятийным аппаратом, в большинстве случаев воспроизводит научные теории, концепции раскрывающие сущность конфликтологии в социальной работе</p>

<p>осуществления (ОПК-7)</p>		<p>Удовлетворительно: имеет фрагментарные представления о сущности, механизмах, формах и методах конфликтологии, научных концепциях раскрывающих сущность конфликтологии в социальной работе</p> <p>Неудовлетворительно: знаниями о научных теориях, концепциях раскрывающих сущность конфликтологии в социальной работе имеют исключительно житейский характер, не включены в понятийную систему студента</p>
	<p>деятельностный</p>	<p>Отлично: способен осуществлять диагностическую деятельность для выявления проблем на разных уровнях взаимодействия; владеет нормами профессиональной этики</p> <p>Хорошо: справляется с осуществлением диагностической деятельности для выявления проблем на разных уровнях взаимодействия; допускает единичные ошибки в нормах профессиональной этики</p> <p>Удовлетворительно: частично справляется с осуществлением диагностической деятельности для выявления некоторых проблем на разных уровнях взаимодействия; допускает ошибки в нормах профессиональной этики</p> <p>Неудовлетворительно: не справляется с осуществлением диагностической деятельности для выявления проблем на разных уровнях взаимодействия; не владеет нормами профессиональной этики</p>
<p>- способен предоставлять меры социальной защиты, в том числе социального обеспечения, социальной помощи и социального обслуживания с целью улучшения условий жизнедеятельности гражданина и расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, путем мобилизации</p>	<p>знаниевый</p>	<p>Отлично: свободно и уверенно воспроизводит понятийный аппарат, сравнивает научные теории, концепции раскрывающие сущность конфликтологии в социальной работе</p> <p>Хорошо: обладает достаточным понятийным аппаратом, в большинстве случаев воспроизводит научные теории, концепции раскрывающие сущность конфликтологии в социальной работе</p> <p>Удовлетворительно: имеет фрагментарные представления о сущности, механизмах, формах и методах конфликтологии, научных концепциях раскрывающих сущность конфликтологии в социальной работе</p> <p>Неудовлетворительно: знаниями о научных теориях, концепциях раскрывающих сущность конфликтологии в социальной работе имеют исключительно житейский характер, не включены в понятийную</p>

собственных сил, физических, психических и социальных ресурсов (ПК-3)	деятельностный	систему студента Отлично: способен применять различные модели разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания; владеет технологией составления информационных материалов направленных на профилактику конфликтов с целью улучшения условий жизнедеятельности граждан Хорошо: допускает единичные ошибки в выборе моделей разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания; частично владеет технологией составления информационных материалов направленных на профилактику конфликтов с целью улучшения условий жизнедеятельности граждан Удовлетворительно: допускает грубые ошибки при выборе моделей разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания; частично умеет составлять информационные материалы направленные на профилактику конфликтов с целью улучшения условий жизнедеятельности граждан Неудовлетворительно: не справляется с применением моделей разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания; не владеет навыками составления информационных материалов направленных на профилактику конфликтов с целью улучшения условий жизнедеятельности граждан
---	----------------	---

Оценочные средства (примеры)

I. Примерные тестовые задания

1. Представителями социально-биологической парадигмы в конфликтологии являются
 - А) К.Маркс, Ф.Энгельс, С.Райт
 - Б) Х.Уиллер, Х.Лэборит, Ж.Тедеша
 - В) Н.Смелзер, К.Лоренц
2. Представители, какой парадигмы конфликтологии отстаивают мнение, что конфликт – есть деформация внутри системы общества (организации)?
 - А) структурно-функциональной парадигмы
 - Б) социально-психологической парадигмы
 - В) диалектико-созидательной парадигмы
3. Острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями – это
 - А) конфликт
 - Б) столкновение
 - В) соперничество

4. Конфликт называется фальшивым, когда
 А) для его возникновения отсутствуют объективные условия
 Б) присутствует неосознанная ошибка разных требований
 В) его возникновение зависит от набора обстоятельств неосознаваемого конфликтующими сторонами
5. Противодействующие стороны или противники – это
 А) субъекты конфликта
 Б) участники конфликта
 В) взаимодействующие субъекты
6. Внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, суждений) – это
 А) мотивы конфликта
 Б) образ конфликтной ситуации
 В) позиции конфликтующих сторон
7. Причина конфликта — это:
 А) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 Б) то, из-за чего возникает конфликт.
 В) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
8. С какой фазой конфликта соотносится этап открытого конфликтного взаимодействия?
 А) начальной фазой
 Б) фазой подъема
 В) фазой спада
9. Данная функция конфликта позволяет больше узнать о точке зрения и мнении как одной, так и другой стороны конфликта
 А) адаптационная функция
 Б) интеграционная функция
 В) информационно-познавательная функция
10. Этот тип конфликтогена проявляется в наивных вопросах, пререканиях, ссылки на чужое мнение при получении справедливого замечания и называется
 А) прямое негативное отношение
 Б) нечестность и неискренность
 В) регрессивное поведение

Шкала оценивания результатов экзамена

Результат тестирования	Академическая оценка
62-74%	3 (удовлетворительно)
75-87%	4 (хорошо)
88-100%	5 (отлично)

2. Перечень тем докладов

1. Конфликтогенная специфика взрослых людей в условиях изоляции;
2. Конфликтогенная специфика безработных;
3. Конфликтогенная специфика пожилых людей;
4. Особенности конфликтного поведения мигрантов.

Шкала оценивания доклада

Академическая оценка	Содержание и полнота выполнения	Организация текста
----------------------	---------------------------------	--------------------

5 (отлично)	Справился с заданием, извлек нужную информацию, систематизировал ее по заданным или самостоятельно сформулированным основаниям и обработал в соответствии с заданием презентацию	Исчерпывающе изложил результаты обработки информации, правильно использовал средства передачи логической связи между частями текста
4 (хорошо)	Задание выполнено не полностью, имеются недостатки в передаче искомой информации по заданным основаниям	Не совсем логично излагает результаты обработки искомой информации, имеются ошибки в использовании средств логической связи
3 (удовлетворительно)	Задание не выполнено полностью, ответ не содержит описания результатов деятельности по передаче искомой информации и ее систематизации, презентация отсутствует (составлена неудовлетворительно)	Отсутствует логика в изложении результатов обработки искомой информации, не используются средства передачи логической связи между частями текста

3. Перечень тем эссе

А) Восприятие социокультурных различий:

1. «Сравнительная характеристика стратегий поведения людей разной национальности в конфликте»;
2. «Невербальное общение в конфликтах в рамках разных культурных традиций».

Б) Владение нормами профессиональной этики:

1. «Использование этических норм в конфликтной ситуации»;
2. «Кодекс поведения в конфликтном взаимодействии».

Шкала оценивания эссе

Единицы оценки	Критерии оценки	Шкала оценивания
Структура	- эссе соответствует теме - тема раскрыта глубоко	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Аргументация	- аргументация логичная - факты представлены точно - строгий критический анализ ключевых понятий (концепций)	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Новизна	- оригинально и творчески	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Стиль	- актуальное письмо - концентрированный текст	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Оформление	- четко и хорошо оформленная работа - разумный объем	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3

Источники	- адекватное использование источников / плагиат	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3
Толерантное восприятие социокультурных различий / владение нормами профессиональной этики	-	в полном объеме – 5; отчасти – 4; очень слабо - 3

4. Темы микроисследования

- Отношение к конфликту людей разных возрастов и профессий;
- «Диагностика тактики поведения в конфликте» (К.Н. Томас);
- Самодиагностики типологии психологической защиты (Р. Плутчик, в адаптации Л.И. Вассермана, О.Ф. Ерышева, Е.Б. Клубовой).

Шкала оценивания микроисследования

Критерий оценки	Шкала оценивания
Четкость логики микроисследования	Владеет в полном объеме – 5; Владеет отчасти – 4; Владеет слабо- 3
Обоснованность выборки микроисследования	Владеет в полном объеме – 5; Владеет отчасти – 4; Владеет слабо – 3
Оригинальность представления результатов микроисследования	Владеет в полном объеме – 5; Владеет отчасти – 4; Владеет слабо- 3
Использование специальной терминологии в выводе-прогнозе	Владеет в полном объеме – 5; Владеет отчасти – 4; Владеет слабо- 3

5. Ситуационные задачи

Задача 1.

Спланируйте урегулирование конфликта в следующей ситуации.

Вы - молодой специалист в Пенсионном Фонде одного из районов города. Вы знаете, что обладаете правом брать один день в неделю на учебу для повышения квалификации. Вы решили воспользоваться предоставленным Вам правом для того, чтобы подготовиться к экзаменам на получение диплома по менеджменту. Однако Ваш начальник не подписал Ваше заявление, мотивируя свой отказ тем, что диплом по менеджменту имеет весьма отдаленное отношение к сегодняшнему кругу Ваших обязанностей. Вы пытались спорить, убеждать своего шефа в том, что такие знания весьма и весьма полезны для Вашей нынешней работы. Все впустую: начальник отдела остался глух ко всем Вашим доводам и рекомендовал Вам целиком сконцентрироваться на своей непосредственной работе. Итак, перед Вами оказался выбор:

- либо смириться и отказаться от идеи получить еще один диплом;
- либо продолжить тяжбу с начальством, обращаясь в профсоюз, вышестоящую инстанцию или в суд и наживая в лице начальника личного врага;
- либо попытаться найти выход из тупика, проанализировав подспудные причины отказа своего шефа, на самом деле тревожащие и беспокоящие его.

Вы останавливаетесь на третьем варианте. Вам предстоит еще один, может быть

решающий, разговор с начальником по интересующему Вас вопросу.

Поразмыслив над возможными подспудными причинами столь странного поведения своего начальника, Вы пришли к выводу, что знаете, как урегулировать конфликт. Как?

Задача 2.

В отдел ЦСО приняли на работу несколько человек. Между новичками и «старыми» сотрудниками возник конфликт. Цель «старых» сотрудников – сохранить традиции отдела: стиль отношений, особенности организационного взаимодействия и пр. Это противоречит цели новых сотрудников – изменить процесс взаимодействия с клиентами, распределение обязанностей внутри отдела и т.д. «Старые» сотрудники сплотились против новых, отстаивая свои интересы.

Проанализируйте пример. Предложите пути регулирования конфликта.

Шкала оценивания ситуационные задач

№ п/п	Критерии оценки	Шкала оценивания
1	Учет стартовых условий задач	решение не соответствует условиям задачи - 0 указанные условия, факторы, определяющие направление решения задачи, учтены частично - 3 указанные условия, факторы, определяющие направление решения задачи, учтены в полном объеме и логически проработаны - 5
2	Учет рисков конфликта, последствий	риски и последствия принимаемых решений не обсуждаются - 0 риски и последствия принимаемых решений представлены - 3 риски и последствия принимаемых решений подробно проанализированы; представлены конкретные перспективы развития ситуации - 5
3	Логика, последовательность решения задач	логическая последовательность в решении задачи отсутствует - 0 логическая последовательность в решении задачи представлена не явно - 3 решение задачи представляет собой логически выстроенный алгоритм действий - 5
4	Креативность в решении задачи	задача решена «по шаблону», на основе стандартного в данной ситуации подхода - 3 в решении задачи присутствуют творческие элементы - 4 решение задачи оригинально, основано на нестандартном подходе применительно к данной ситуации - 5
5	Прикладной характер решения	решение практически не применимо - 0 решение потенциально применимо в прикладном плане - 3 решение задачи применимо в прикладном плане и привлекает ресурсы из различных дисциплин - 5

6. Тематика информационных материалов

- Влияние характера человека на возникновение конфликта;
- Профилактика конфликтов в семейной жизни и на производстве.

Шкала оценивания информационных материалов

Критерий оценки	Шкала оценивания
Самостоятельность создания/подбор материала	В полном объеме – 5; Отчасти - 4 Слабо - 3
Наличие ссылок на использованные первоисточники	В полном объеме – 5; Отчасти - 4 Слабо - 3
Соответствие содержания материала специфике целевой аудитории (язык, стиль оформления и изложения, объем)	В полном объеме – 5; Отчасти - 4 Слабо - 3
Отсутствие грамматических ошибок	В полном объеме – 5; Отчасти - 4 Слабо - 3

Итоговая оценка по курсу выставляется преподавателем на основе бально-рейтинговой системы (представлена в технологической карте).

Технологическая карта модуля

Содержание задания	Количество мероприятий	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
<i>Основной блок</i>			
- Доклад	1	5	По плану практических занятий
- Эссе	2	5	
- Микро исследование	1	5	
- Ситуационная задача	2	5	
- Информационный материал	1	5	
- Устный ответ на пр. занятия	1	5	
- Задания для самостоятельного выполнения	2	5	
	Всего:	50	
Экзамен	1	50	По расписанию
	Итого:	100	

Шкала переводы дисциплинарного рейтинга в академические оценки

Дисциплинарный рейтинг	Академическая оценка
62-74%	3 (удовлетворительно)
75-87%	4 (хорошо)
88-100%	5 (отлично)

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов .— 3-е изд .— СПб : Питер, 2013.— 496 с.

2. Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие для студентов вузов по направлению и спец. "Соц. работа" / А. Б. Белинская .— М. : Дашков и К', 2013 .— 224 с.

3. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: Социальные конфликты : учебник для студ. вузов / Т.Н. Кильмашкина .— 2-е изд., доп. и перераб .— М. : Юнити-Дана : Закон и право, 2014.— 287 с.

4. Мокшанцев Р.И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие / Р.И. Мокшанцев. Ростов н/Д, 2013. – 314с.

5. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для СПО / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 144 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05015-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/520EBF79-FF31-41A2-99B1-14AE2D1C0D79.

Дополнительная литература

1. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направл. и спец. психологии / Анцупов А. Я., Баклановский С. В. - СПб. : Питер, 2014. - 288 с.

2. Волков Б. С. Конфликтология : учеб. пособие для вузов / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. - 3-е изд. испр. и доп. - М. : Академический Проект : Фонд "Мир", 2013. - 400 с.

3. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2013. - 544 с.

4. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2014. – 320 с.

5. Зайцев А.К. Социальный конфликт. М.: Academia, 2014. – 246с.

6. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии: курс лекций. Ростов н/Д.: Изд-во Феникс, 2013. – 286с.

7. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М.: АО Аспект - Пресс, 2015. – 322с.

8. Козер Л. Функции социального конфликта. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2013. – 324с.

9. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 2014. – 264с.

10. Конфликтология: Учебник для вузов/ Под ред. проф. В.П.Ратникова. – М., 2013. – 268с.

11. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты. М.: Академия, 2014. – 164с.

12. Мириманова М.С. Конфликтология. М.: Академия, 2013. – 268с.

13. Пронин С.В., Давыдов А.П. Социальные конфликты в современном обществе. М., 2013. – 426с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

(Электронные библиотеки, информационные справочные системы и т.п.)

1. Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ»: <http://biblio-online.ru/>. Договор № 3074 от 15.11.2017, ежегодное обновление

2. Социально-трудовые конфликты [электронный ресурс]. URL: www.glavburkh.ru

3. Организационные конфликты [электронный ресурс]. URL: www.akdi.ru

4. Социальные конфликты в современном обществе [электронный ресурс]. URL: www.ttru.net

5. Социальные конфликты: теоретические и прикладные аспекты [электронный ресурс]. URL: www.bookdk.com

6. Этнонациональные конфликты [электронный ресурс]. URL: forum.woweb.ru.

7. Библиотека по социально-гуманитарным дисциплинам [электронный ресурс]. URL: http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/.

8. Библиотека по философии [электронный ресурс]. URL: <http://www.nsu.ru/filf/rozov/publ/index.htm>.

9. Библиотека по социологии [электронный ресурс]. URL: <http://sociology.ru/>.
10. Библиотека социология. Психология, управление [электронный ресурс]. URL: <http://soc.lib.ru/su/>.

8. Перечень информационных технологий

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66920993 от 24.05.2016, до 31.05.2018

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66975477 от 03.06.2016, до 30.06.2018

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, Лицензия 1FB6151216081242, ежегодное обновление

9. Материально-техническая база

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: стандартная учебная мебель (30 учебных посадочных мест), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы (библиотека СмолГУ): читальный зал библиотеки, учебная мебель (100 посадочных мест), компьютеры – 2 шт.; отдел электронных ресурсов библиотеки: учебная мебель (15 посадочных мест), компьютерный класс с выходом в сеть Интернет (12 компьютеров)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03B6A3C600B7ADA9B742A1E041DE7D81B0
Владелец: Артеменков Михаил Николаевич
Действителен: с 04.10.2021 до 07.10.2022