

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

Кафедра социальной работы

«Утверждаю»
Проректор по учебно-методической работе
_____ Ю.А. Устименко
«10» сентября 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины
Б1.О.30 Конфликтология**

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) Социальная работа в государственных и
негосударственных организациях
Форма обучения – очная
Курс – 3
Семестр – 5, 6
Всего зачетных единиц – 4, часов – 144
Форма отчетности: экзамен – 6 семестр

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

Одобрена на заседании кафедры
« 3» сентября 2021 г., протокол №1

Заведующий кафедрой _____ С.О. Авчинникова

Смоленск
2021

1. Место дисциплины в структуре ОП

Учебный модуль «Конфликтология» представляет собой самостоятельную дисциплину, выступающей составной частью образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» направленность (профиль) «Социальная работа в государственных и негосударственных организациях» очной формы обучения и относится к части, формирующейся участниками образовательных отношений.

Рабочая программа дисциплины разработана в русле компетентностного подхода, который ориентирован на подготовку бакалавров к решению задач в области социальной работы.

Целью дисциплины является формирование у студентов комплекса знаний, базовых умений и навыков использования конфликтологических знаний в системе социальных служб.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении таких дисциплин как «Технологии социальной работы с пожилыми», «Социальная работа в этнической среде» и др.

Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины «Технологии социальной работы с инвалидами», необходимы для производственной практики.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: закономерности и принципы командообразования; методы построения команды; специфику эффективного взаимодействия в группе и командной работе; факторы, влияющие на эффективность командной и групповой работы; основы теории лидерства; основы управления поведением персонала. Уметь: планировать свою работу в команде; реализовывать свою роль в команде; осуществлять социальное взаимодействие. Владеть: методами анализа командных ролей и построения команды; навыками работы в команде; навыками социального взаимодействия; навыками реализации своей роли в команде; навыками использования основ управления поведением персонала.
ОПК-2. Способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных	Знать: основные понятия, категории и закономерности социальных наук (социальной антропологии, социологии, экономики, правоведения, социальной психологии, этнопсихологии, педагогики, конфликтологии и др.), современные научные теории, концепции и актуальные подходы, применяемые в

теорий, концепций и актуальных подходов	<p>социальной работе; критерии социального благополучия граждан страны; культурную, социально-политическую обусловленность теоретических моделей оказания социальной помощи, параметры их ресурсного обеспечения с учетом норм индивидуального и общественного благополучия; обеспечения социального благополучия граждан с учетом основных закономерности социокультурных и демографических процессов в России и в мире.</p> <p>Уметь: описывать социальные явления и процессы на основе комплексной информации; анализировать и обобщать социальные процессы и явления на теоретико-методологическом уровне: анализировать основные проблемы стратификации российского общества, взаимоотношения социальных групп, закономерности формирования и изменения их психического склада; использовать полученную информацию для анализа актуальных социокультурных проблем в социальной работе; разрабатывать социальный проект и прогноз, учитывающего социокультурные и групповые особенности объекта социальной работы и ресурсные возможности организации; применять на репродуктивном и продуктивном уровне полученные знания и умения при анализе, прогнозировании и разработке технологий и проектов социальной работы.</p> <p>Владеть: основами методологии и методики осуществления системного подхода к анализу социальных явлений и процессов; навыками составления программы социологических исследований; навыками психологической диагностики индивидуальных и групповых психических свойств и процессов; навыками анализа, систематизации и обобщения профессиональной информации</p>
---	--

3. Содержание дисциплины

1. **Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи.** Проблематика, предмет, задачи конфликтологии. Накопление знаний о конфликтах. Становление конфликтологии как науки. **История развития конфликтологии.** Немарксистские идеи о конфликтах в обществе. Марксистская теория конфликта. Я.Л. Юделевский о конфликтах в обществе. Интегральная теория П.А. Сорокина и социальные конфликты. Взгляды А.С. Звоницкой на конфликты в обществе. Г. Зиммель и его учение о конфликтах. Американская конфликтологическая школа первой половины 20в.

Конфликтологическая теория Р. Дарендорфа. Л. Козер – признанный конфликтолог 20 в. Социология действия А. Турена и социальный конфликт. М. Кастельс о конфликтах эпохи глобализации. **Методология конфликтологии.** Парадигмы конфликтологии. Типология конфликтов. Классификация конфликтов. Структура конфликтов. Функции конфликтов. **Типология и виды конфликтов.** Классификации разных авторов различных типов конфликтов. **Механизмы возникновения конфликтов.** Формулы конфликтов, их составные части. Теория трансактного анализа, ее практическое применение в конфликтном взаимодействии. **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. Типологии конфликтной личности. **Внутриличностный конфликт.** Теоретические подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. Условия предупреждения внутриличностного конфликта. **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. **Диагностика конфликтов.** Характеристика алгоритма анализа и оценки ситуации в конфликте. Определение объекта и предмета конфликта, его причин. Анализ динамики конфликта. Диагностика тактики поведения субъектов конфликта. **Технология предупреждения конфликтов.** Понятие и основные характеристики предупреждения конфликтов и конфликтной ситуацией. Технологии предупреждения конфликтов. Методы предупреждения и профилактики конфликтов. **Технология эффективного общения в конфликте.** Организация бесконфликтного делового общения с коллегами и клиентами. Факторы и технологии эффективного взаимодействия субъектов коллектива. Общение с трудными людьми. **Управления конфликтом.** Понятие и основные характеристики управления конфликтом и конфликтной ситуацией. Стратегии управления, основные технологии регулирования конфликта. Способы урегулирования и разрешения конфликтов. **Технология переговоров как способ регулирования конфликтов.** Переговорный процесс: содержание, приемы, модели. Этапы переговоров. Методы ведения переговоров. Посредничество: виды и основные задачи. Технология посреднической деятельности. **Профессионально-этические требования и нормы к деятельности социального работника в условиях конфликта** Профессиональные требования и этические нормы деятельности социального

работника в условиях конфликта. Конфликты с участием социального работника. Приемы и методы саморегуляции социального работника в конфликте. Развитие конфликтологической компетентности социального работника.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и Темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практ-е занятия	сам-я работа
1.	Теоретические основы конфликтологии	38	10	10	18
1.1.	Конфликтология как научная и учебная дисциплина, ее предмет и задачи	7	2	2	3
1.2.	История развития конфликтологии	5		2	3
1.3.	Методология конфликтологии	7	4		3
1.4.	Типология и виды конфликтов	5		2	3
1.5.	Механизмы возникновения конфликтов	9	4	2	3
1.6.	Стили взаимодействия в конфликте	5		2	3
2.	Проявление конфликтов в жизнедеятельности людей	38	10	16	12
2.1.	Внутриличностный конфликт	9	2	4	3
2.2.	Межличностный конфликт	9	2	4	3
2.3.	Конфликты в организациях	11	4	4	3
2.4.	Социальный конфликт	9	2	4	3
3.	Технологии работы с конфликтами	41	8	16	17
3.1.	Диагностика конфликтов	9	2	4	3
3.2.	Технология предупреждения конфликтов	7	2	2	3
3.3.	Технология эффективного общения в конфликте	5		2	3
3.4.	Управление конфликтом	9	2	4	3
3.5.	Технология переговоров как способ регулирования конфликтов	7	2	2	3

3.6	Профессионально-этические требования и нормы к деятельности социального работника в условиях конфликта	4		2	2
	Подготовка к экзамену	27			27
ИТОГО		144	28	42	74

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии

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

1. Проблематика, предмет, задачи конфликтологии
2. Накопление знаний о конфликтах
3. Становление конфликтологии как науки

Тема 2. Методология конфликтологии

1. Парадигмы конфликтологии
2. Типология конфликтов
3. Классификация конфликтов
4. Структура конфликтов
5. Функции конфликтов

Тема 3. Механизмы возникновения конфликтов

1. Формулы конфликтов, их составные части
2. Теория трансактного анализа, ее практическое применение в конфликтном взаимодействии

Раздел 2. Проявление конфликтов в жизнедеятельности людей

Тема 1. Внутриличностный конфликт

1. Теоретические подходы к пониманию внутриличностного конфликта
2. Основные виды внутриличностного конфликта
3. Последствия внутриличностного конфликта
4. Условия предупреждения внутриличностного конфликта

Тема 2. 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 3. Конфликты в организациях

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».

Тема 4. Социальный конфликт

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

Раздел 3. Технологии работы с конфликтами

Тема 1. Диагностика конфликтов

1. Характеристика алгоритма анализа и оценки ситуации в конфликте.
2. Определение объекта и предмета конфликта, его причин.
3. Анализ динамики конфликта.
4. Диагностика тактики поведения субъектов конфликта.

Тема 2. Технология предупреждения конфликтов

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

Тема 3. Управление конфликтом

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

Тема 4. Технология переговоров как способ регулирования конфликтов

1. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.
2. Этапы переговоров.
3. Методы ведения переговоров.
4. Посредничество: виды и основные задачи. Технология посреднической деятельности.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии

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

Вопросы для обсуждения:

1. Проблематика, предмет, задачи конфликтологии
2. Накопление знаний о конфликтах

3. Становление конфликтологии как науки

Задания:

Подобрать определения понятия «конфликт» из разных научных областей знания. Сделать сравнительную характеристику. Данные занести в таблицу.

Научные области знания	Вид конфликта	Определение понятия «конфликт»
военная наука		
искусствоведение		
история		
математика		
педагогика		
политология		
право		
психология		
социология		
философия		

Студенты работают по подгруппам. Проводиться коллективное обсуждение задания.

Литература:

Основная: 2.

Тема 2. История развития конфликтологии

Заслушивание и обсуждение докладов.

Литература:

Дополнительная: 4,6.

Тема 3. 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.

Задание:

Аналитические вопросы и задания.

А) разработайте 2-3 конкретные конфликтные ситуации, которые соответствовали бы следующим требованиям: тип субъекта – личность, условия протекания – внутри системы. Как называются такие конфликты? В чем особенности их протекания?

Б) разработайте 2-3 конкретные конфликтные ситуации, которые соответствовали бы следующим требованиям: тип субъекта – личность, условия протекания – личность, условия протекания – вне системы. Как называются такие конфликты? В чем особенности их протекания?

В) разработайте 2-3 конкретные конфликтные ситуации, которые соответствовали бы следующим требованиям: тип субъекта – социальная группа, условия протекания – внутри системы. Как называются такие конфликты? В чем особенности их протекания?

Г) разработайте 2-3 конкретные конфликтные ситуации, которые соответствовали бы следующим требованиям: тип субъекта – организация, условия протекания – внутри системы. Как называются такие конфликты? В чем особенности их протекания?

Литература:

Основная: 2.

Тема 4. Механизмы возникновения конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Формулы конфликтов, их составные части, варианты разрешения конфликтов.

2. Теория трансактного анализа, ее практическое применение в конфликтном взаимодействии.

Задания:

Решение в подгруппах ситуационных задач по темам:

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

Обсуждение решений ситуационных задач в студенческой группе.

Литература:

Основная: 2.

Тема 5. Стили взаимодействия в конфликте

Вопросы для обсуждения:

1. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии (конструктивная, деструктивная, конформистская).

2. Стратегии поведения в конфликте (двухмерная, трехмерная модель Томаса-Киллермана).

3. Стили поведения человека в конфликтной ситуации.

4. Типологии конфликтной личности.

Задание:

Творческое задание.

А) выберите стратегию своего поведения в зависимости от предмета конфликта и противоположной стороны и заполните таблицу.

Предмет конфликта	Сторона конфликта				
	Ваши родители	Ваши другие родственники (брат, бабушка и т.д.)	Друг (подруга)	Супруг, супруга	Сосед
1. Тишина в то					

время, когда вы спите					
1. Тишина в то время, когда вы отдыхаете					
2. Тишина в то время, когда вас нет					
3. Тишина в то время, когда вы дома и занимаетесь					
4. Тишина, в то время, когда вы смотрите телевизор					
5. Тишина в то время, когда у вас вечеринка					

Б) сформулируйте приемы мягкого и жесткого воздействия в следующих ситуациях и заполните таблицу.

	Мягкое воздействие	Нейтральное воздействие	Жесткое воздействие
1. Вы хотите, чтобы вам уступили место в транспорте			
2. Вы не хотите уступать место в транспорте пожилому человеку			
3. Работник почты не хочет вас обслуживать, т.к. ведет личный разговор по телефону			
4. В химчистке вам выдали вещь с теми же пятнами			
5. Мастер по сборке мебели не пришел с утра, как договаривались, и не позвонил			
6. Ваш друг стал отдаляться от вас и интересоваться больше другим человеком			

Сделайте выводы.

Литература:

Дополнительная: 1.

Раздел 2. Проявление конфликтов в жизнедеятельности людей
Тема 1. Внутриличностный конфликт

Вопросы для обсуждения:

1. Теоретические подходы к пониманию внутриличностного конфликта
2. Основные виды внутриличностного конфликта
3. Классификация на основе ценностно-мотивационной сферы личности
4. Последствия внутриличностного конфликта
5. Условия предупреждения внутриличностного конфликта

Задание:

Творческое задание. Описать собственный внутриличностный конфликт и предложить способ его разрешения. Студенты работают индивидуально.

Литература:

Дополнительная: 7.

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.

Литература:

Дополнительная: 5.

Тема 3. Конфликты в организациях**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие, типы, классификация и основные подходы при рассмотрении групповых конфликтов.
2. Влияние личности на коллектив
3. Личность в группе. Влияние группы на личность (положительное, отрицательное)
4. Специфика межгрупповых конфликтов: причины возникновения, управление.
5. 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.

Литература:

Дополнительная: 7.

Тема 4. Социальный конфликт

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия «социальный конфликт».
2. Социальная напряженность – начало социального конфликта
3. Техники снижения уровня социальной напряженности
4. Социальный конфликт, способы его проявления и разрешения
5. Моббинг как фрагмент социального конфликта

Задания:

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.

Литература:

Основная: 1.

Раздел 3. Технологии работы с конфликтами

Тема 1. Диагностика конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Психологические методы исследования в конфликтологии
 - оценка внутриличностной конфликтности человека
 - определение межличностной конфликтности человека
 - изучение конфликтных отношений в группе
2. Ситуационный метод изучения конфликтов
3. Исследование межгрупповых конфликтов

Задания:

Вспомните основные прикладные методы социологического исследования, проанализируйте их возможности в исследовании современных социальных конфликтов. Заполните таблицу.

Социологические методы исследования современных социальных конфликтов

Наименование метода	Сущность метода	Особенности
---------------------	-----------------	-------------

		применения

Литература:

Дополнительная: 1.

Тема 2. 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.

Задание:

1. Выработка практических навыков по использованию различных видов критики.

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

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.

Литература:

Дополнительная: 2.

Тема 3. Технология эффективного общения в конфликте

Вопросы для обсуждения:

1. Организация бесконфликтного делового общения с коллегами и клиентами
2. Факторы и технологии эффективного взаимодействия субъектов коллектива
3. Общение с трудными людьми

Задание:

Творческое задание.

Цель - закрепление у студентов навыков выявления конфликтных ситуаций в процессе социального взаимодействия в нестандартных жизненных ситуациях, а также развитие навыков и умений эффективного общения.

1. Обучаемым выдаются рисунки, на которых изображены два человека. То, что говорит первый человек, написано в квадрате слева. Обучаемые должны записать свои варианты ответа за другого человека. Затем преподаватель организует обсуждение вариантов ответа.

2. Упражнения «Противостояние конфликту»

А) Умение реагировать на хамство, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, можно тренировать во время поездок в общественном транспорте, в магазине, на рынках и в других общественных местах. Заставьте себя молчать, когда вас задевают в мелком конфликте, например в трамвайной ссоре. Научитесь отвлекаться от таких «сцен» приятными воспоминаниями или наблюдением за пейзажем и т. п. Вскоре вы почувствуете преимущество такого поведения — вы избежите конфликта и сохраните честь и достоинство.

Б) Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?

2. Кто был инициатором конфликта, и какой конфликтоген он применил первым?

3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?

4. Можно ли было избежать этого конфликта, и каким образом?

Происходит обмен мнениями в группе.

Литература:

Основная: 1.

Дополнительная: 3.

Тема 4. 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.

4. Пошаговая модель разрешения конфликтов

5. Ассертивное поведение в конфликте

6. Гендерные различия поведения в конфликтах

Задания:

Решение задачи.

А) Рассмотрите предлагаемую ситуацию и предложите различные варианты управления конфликтом, используя непереговорные методы, на стадии возникновения, развития и завершения конфликта.

Ситуация в семье: двое детей и один кусок торта, который оба любят одинаково.

Ситуация в организации: вакантна должность бригадира. Бригада состоит из девяти человек. Бригада разделилась на три группы, каждая предлагает своего кандидата. Кандидаты различаются по возрасту (30, 35, 50 лет), стажу

работы на предприятии (5, 5, 25 лет), образование, профессия и квалификация одинаковы (ПТУ, слесарь-наладчик, 5-й разряд).

Литература:

Основная: 1.

Дополнительная: 3.

Тема 5. Технология переговоров как способ регулирования конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Переговорный процесс: содержание, приемы, модели.
2. Управление переговорным процессом.
3. Этапы переговоров.
4. Методы ведения переговоров.
5. Анализ трудностей в переговорном процессе и способы их преодоления.
6. Посредничество: виды и основные задачи. Технология посреднической деятельности.

Задание:

1. Работа с тестовыми методиками:
 - «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»
 - «Как вести деловые переговоры».
 - «Моя тактика ведения переговоров»

По результатам психологической диагностики оформляются выводы, составляются рекомендации.

2. 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.

Литература:

Основная: 2.

Тема 6. Профессионально-этические требования и нормы к деятельности социального работника в условиях конфликта

Вопросы для обсуждения:

2. Деятельность социального работника в учреждениях социального обслуживания различных категорий клиентов
3. Профессиональные требования и этические нормы деятельности социального работника в условиях конфликта
4. Конфликты с участием социального работника
5. Приемы и методы саморегуляции социального работника в конфликте

6. Развитие конфликтологической компетентности социального работника

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	Способы урегулирования конфликта

Литература:

Основная: 1.

Самостоятельная работа

Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии

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

Написать эссе.

Темы эссе (на выбор студента):

- «Конфликтология в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе»;
- «Значение конфликтов в нашей жизни».

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

Тема 2. История развития конфликтологии

1. Подготовить доклад.

Темы докладов:

1. Немарксистские идеи о конфликтах в обществе
2. Марксистская теория конфликта
3. Я.Л. Юделевский о конфликтах в обществе
4. Интегральная теория П.А. Сорокина и социальные конфликты
5. Взгляды А.С. Звоницкой на конфликты в обществе
6. Г. Зиммель и его учение о конфликтах
7. Американская конфликтологическая школа первой половины 20в.
8. Конфликтологическая теория Р. Дарендорфа
9. Л. Козер – признанный конфликтолог 20 в.
10. Социология действия А. Турена и социальный конфликт
11. М. Кастельс о конфликтах эпохи глобализации

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

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

Тема 3. Типология и виды конфликтов

1. Проведите микроисследование в группе с использованием метода анкетирования. Выборка 20 человек. Тема: «Отношение к конфликту людей разных возрастов и профессий» Подготовить мини отчет о проделанной работе (графики приветствуются).

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

2. Посмотрите видеоматериал «Структура конфликта». https://www.youtube.com/watch?v=7Xm14TKI4JQ&t=29s&ab_channel=AllaShesterina

Ответьте на следующие вопросы:

- Верно ли, что структура конфликта одинакова вне зависимости от вида конфликта?

- Как вы понимаете понятие «статус стороны конфликта»? Как он влияет на развитие конфликта?

- Как понять предмет конфликта?

Тема 4. Механизмы возникновения конфликтов

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

2. Посмотрите видеоматериал «Настоящие причины конфликтов. Почему мы конфликтуем на самом деле?». https://www.youtube.com/watch?v=NMt3EJZ9RbA&t=365s&ab_channel=AllaShesterina

Ответьте на следующие вопросы:

- Можно ли сказать, что внешние конфликты тесно связаны с внутренним состоянием личности?

- Что такое «нарушение диапазона ожидаемого мира»? Как это влияет на возникновение конфликта?

- Как психологическая устойчивость влияет на восприятие поведения других людей?

- Уровень притязаний личности, что это и как связано с конфликтами?

- Присутствует ли биологическая предрасположенность к агрессии у человека?

Тема 5. Стили взаимодействия в конфликте

Написать эссе.

Темы эссе (на выбор студента):

1. «Сравнительная характеристика стратегий поведения в конфликте людей разной национальности»;

2. «Невербальное общение в конфликтах в рамках разных культурных традиций».

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

Раздел 2. Проявление конфликтов в жизнедеятельности людей

Тема 1. Внутриличностный конфликт

Подготовить информационные материалы направленные на профилактику предупреждения деструктивных влияний конфликта

Тематика информационных материалов:

- «Стресс в нашей жизни и способы борьбы с ним»,
- «Внутриличностный конфликт и депрессивные состояния личности».

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

Тема 2. Межличностный конфликт

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 сопроводить 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.

7. 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

1. Провести анализ личностных и деловых качеств руководителя, порождающих деструктивный конфликт. Сделайте выводы.

2. Посмотрите видеоматериал «Межгрупповые конфликты».
https://www.youtube.com/watch?v=dT9bm0uzVzY&t=138s&ab_channel=AllaShestina

Ответьте на следующие вопросы:

- Как влияет феномен внутригруппового фаворитизма на восприятие другой группы?

- Как связаны между собой «образ конфликтной ситуации» и «групповые оценки и мнению»? Приведите примеры.

- Агрессия в толпе у человека выше? С чем это связано?

3. С целью изучения взаимоотношений в рабочем коллективе проведите опрос членов любого рабочего коллектива, используя методику Анцупова А.Я. (опросный лист) (Анцупов, А. Я. Конфликтология : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов .— 3-е изд .— СПб : Питер, 2018 . С. 539-540). Сформулируйте выводы по результатам диагностики. Проанализируйте состояние данного рабочего коллектива, дайте прогноз на предмет развития конфликта в коллективе.

Тема 4. Социальный конфликт

Подготовьте письменный ответ на следующие вопросы.

А) что, на ваш взгляд, является основание для проявления социального протеста в современном мире? В чем вы видите особенности социального конфликта, протеста и компромисса. Как соотносятся эти понятия?

Б) подготовьте видео материал, иллюстрирующий различные виды социального протеста.

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

Раздел 3. Технологии работы с конфликтами

Тема 1. Диагностика конфликта

1. Подобрать методики диагностики конфликта. Уметь провести их в студенческой аудитории.

2. Провести самодиагностику по Методике Томаса-Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации. Подготовить мини-отчет о проделанной работе (графики приветствуются).

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

Тема 2. Технология предупреждения конфликтов

1. Написать эссе (тема на выбор студента).

Темы эссе:

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

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

2. Ситуационные задания.

В коллективе работают менеджер и его ассистент. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от начальства благодарности и премии, в то время как ассистент остается в тени.

Как помощнику выйти из этой ситуации? Какие методы предупреждения конфликта являются наиболее эффективными в данной ситуации?

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

Тема 3. Технология эффективного общения в конфликте

Составьте структурно-логическую схему «Карта памяти» по теме - «Общение с трудными людьми».

Законспектируйте ее.

Тема 4. Управление конфликтом

Задания для самостоятельного выполнения:

1. 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.

10. Какое содержание вкладывается в социальную ответственность специалиста как условия предупреждения конфликтов на уровне ответственности организации перед населением в том поселении, регионе, где функционирует учреждение:

а) Охрана труда. Зарплата. Повышение уровня квалификации, профилактическое лечение и т. д.

б) Сохранение и приумножение собственности, своевременные расчеты. Получение прибыли

в) Качество производимых товаров и предоставляемых услуг

г) Соблюдение законов. Своевременная и в полном объеме уплата налогов

д) Охрана и восстановление окружающей среды. Рабочие места

е) Выделение финансовых средств, предоставление услуг, передача имущества, добровольное участие в акциях, программах.

2. Посмотрите видеоматериал «5 способов разрешения конфликта».

https://www.youtube.com/watch?v=f5pZmT3YO80&t=71s&ab_channel=%D0%A2%D0%B2%D0%BE%D1%8F%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F

Ответьте на следующие вопросы:

- Какие условия должны быть для возникновения конфликта?

- Какой автор предложил стратегии разрешения конфликта?

- Перечислите стратегии разрешения конфликтов. Каковы их особенности?

3. Аналитические вопросы и задания.

В теории социального конфликта Р. Дарендорфа имеется важное положение, которое раскрывает особенности регулирования конфликтов. Обоснованный метод регулирования предполагает контролирование динамики развития конфликтов, понижение уровня насилия и постепенный переход конфликтов на службу развития социальных структур.

Выделите и охарактеризуйте условия успешного регулирования конфликта. Что, по мнению Р. Дарендорфа, представляет собой манифестирование конфликта? Что такое «правила игры»? кто разрабатывает и контролирует их выполнение?

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

Тема 5. Технология переговоров как способ регулирования конфликтов

Составьте структурно-логическую схему «Карта памяти» по темам

- «Требования по выбору посредника»;

- «Оценка эффективности посреднической деятельности».

Законспектируйте ее.

Тема 6. Профессионально-этические требования и нормы к деятельности социального работника в условиях конфликта

Приведите пример этического конфликта в системе отношений «социальный работник - клиент». Проанализируйте конфликт по следующей схеме:

- пред конфликтную ситуацию
- конфликтная ситуация, объект (предмет) конфликта.
- с чего начинается конфликтное взаимодействие?
- что влияет на выбор того или иного поведения участников конфликта?
- чем заканчивается конфликт?
- способ урегулирования конфликта.

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

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины (модуля)

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

1. Доклад

Научный доклад является результатом самостоятельной работы студента 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 будет мультимедиа презентация. 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 студент может использовать видеофрагменты изучаемых процессов и явлений, демонстрации опытов, (видеоэкскурсии), динамические таблицы и схемы, интерактивные модели, символьные 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.

Перечень тем докладов

- «Интегральная теория П.А. Сорокина и социальные конфликты»,
- «Г. Зиммель и его учение о конфликтах»,
- «Конфликтогенная специфика характера детей 6-10 летнего возраста»,
- «Конфликтогенная специфика характера детей младшего подросткового возраста(11-13 лет)»

Шкала оценивания доклада

Академическая оценка	Критерии оценки	
	Содержание и полнота выполнения	Организация текста
5 (отлично)	Справился с заданием, извлек нужную информацию, раскрыл теорию (концепцию), 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, раскрыты частично теории по теме, 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 выполнено, но ответ не содержит точного описания результатов деятельности (теории), по передаче искомой информации и ее систематизации, презентация отсутствует или составлена неудовлетворительно	Не логично излагает результаты обработки искомой информации, имеются ошибки в использовании средств логической связи
2 (неудовлетворительно)	Задание не выполнено, ответ не содержит описания результатов деятельности (теории), по передаче искомой	Отсутствует логика в изложении результатов обработки искомой информации, не используются

	информации и ее систематизации, презентация не отсутствует (составлена неудовлетворительно)	средства передачи логической связи между частями текста
--	---	---

2.Эссе.

Эссе - это самостоятельная письменная работа студента на тему, предложенную преподавателем (объем 1 стр.). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Формы эссе могут значительно дифференцироваться. Эссе может содержать анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, дискуссия с автором публикации, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Эссе не должно инициировать изложение лишь определений понятий, его цель — побуждать к размышлению.

Перечень тем эссе:

- «Конфликтология в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе»;
- «Сравнительная характеристика стратегий поведения в конфликте людей разной национальности»;
- «Невербальное общение в конфликтах в рамках разных культурных традиций».

Шкала оценивания эссе

Единицы оценки	Критерии оценки	Шкала оценивания (академическая оценка)
Структура	- эссе соответствует теме - тема раскрыта глубоко	в полном объеме – 5; отчасти – 4; слабо – 3; очень слабо – 2
Аргументация	- аргументация логичная - факты представлены точно - строгий критический анализ ключевых понятий (концепций)	в полном объеме – 5; отчасти – 4; слабо – 3; очень слабо – 2
Новизна	- оригинально и творчески	в полном объеме – 5; отчасти – 4; слабо – 3;

		очень слабо – 2
Стиль	- актуальное письмо - концентрированный текст	в полном объеме – 5; отчасти – 4; слабо – 3; очень слабо – 2
Оформление	- четко и хорошо оформленная работа - разумный объем	в полном объеме – 5; отчасти – 4; слабо – 3; очень слабо – 2
Источники	- адекватное использование источников / плагиат	в полном объеме – 5; отчасти – 4; слабо – 3; очень слабо – 2
Владение навыками анализа, систематизации и обобщения профессиональной информации	- умеет анализировать информацию - владеет навыками обобщения профессиональной информации	в полном объеме – 5; отчасти – 4; слабо – 3; очень слабо – 2
«5» (отлично) - 35 «4» (хорошо) - 28 - 34 «3» (удовлетворительно)- 21 - 27 «2» (неудовлетворительно) - 20 и ниже Не сдано - 0		

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к экзамену

1. Конфликт как тип трудных ситуаций
2. Основные виды классификации конфликтов
3. Типы конфликтов
4. Структура конфликта
5. Функции конфликта
6. Динамика конфликта
7. Формулы конфликтов, их составные части, варианты разрешения конфликтов
8. Теория трансактного анализа, ее практическое применение в конфликтном взаимодействии
9. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии (конструктивная, деструктивная, конформистская)
10. Стили поведения человека в конфликтной ситуации
11. Типологии конфликтной личности
12. Понятие внутриличностный конфликт. Основные виды внутриличностного конфликта
13. Последствия внутриличностного конфликта
14. Условия предупреждения внутриличностного конфликта

15. Понятие, особенности, классификация межличностного конфликта.
16. Основные причины возникновения и сфера проявления межличностных конфликтов.
17. Понятие, типы, классификация и основные подходы при рассмотрении групповых конфликтов.
18. Специфика межгрупповых конфликтов: причины возникновения, управление.
19. Определение понятия «социальный конфликт», характеристика
20. Методы исследования в конфликтологии
21. Понятие и основные характеристики предупреждения конфликтов и конфликтной ситуацией.
22. Понятие и основные характеристики управления конфликтом и конфликтной ситуацией.

Шкала оценивания результатов экзамена

Оценка	Балл	Критерий оценки
«Отлично»	46-50	Студент обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой
«Хорошо»	40-45	Студент обнаружил полное знание учебного материала, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе; показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
«Удовлетворительно»	20-39	Студент обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, знаком с основной литературой, рекомендованной программой; допускает погрешности в ответе на экзамене, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
«Неудовлетворительно»	0-19	Студент обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала; обучающийся не может продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

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
- Доклад	1	5
- Эссе	1	35
- Устный ответ на пр. занятия	1	5
- Задания для самостоятельного выполнения	1	5
	Всего:	50
Экзамен	1	50
	Итого:	100

Шкала перевода дисциплинарного рейтинга в академические оценки

Дисциплинарный рейтинг	Академическая оценка
0-61%	2 (неудовлетворительно)
62-74%	3 (удовлетворительно)
75-87%	4 (хорошо)
88-100%	5 (отлично)

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. Основная литература

1. Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для вузов / О.А. Иванова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 282с. - <https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-v-socialnoy-rabote-469094#page/2>

2. Лопарев А.В. Конфликтология: учебник для вузов / А.В. Лопарев. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 298с. - <https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-469969#page/2>

1.2. Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — 3-е изд. — СПб : Питер, 2018. — 496 с.

2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2015. – 288с.

3. Бунтовская Л.Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л.Л. Бунтовская. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 144с. - <https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-472367#page/2>

4. Леонов Н.И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н.И. Леонов. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 395с. - <https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-474358#page/2>

5. Мокшанцев Р.И. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособие / Р.И. Мокшанцев. Ростов н /Д, 2018. – 314с.

6. Семенов В.А. История зарубежной конфликтологии. В 2 томах. Том 1-2: учебник для вузов / В.А. Семенов. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 214с. - <https://urait.ru/viewer/istoriya-zarubezhnoy-konfliktologii-v-2-t-tom-1-472516#page/2>

7. Чернова Г.Р. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Г.Р. Чернова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 203с. - <https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-474662#page/2>

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.edu.ru - Федеральный портал «Российское образование»
2. window.edu.ru - Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека
3. www.openet.edu.ru - Российский портал открытого образования

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.404, корпус 3): стандартная учебная мебель (24 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: компьютерный класс (каб.507, корпус 3) с выходом в сеть Интернет (15 компьютеров): компьютерный студенческий стол – 15 шт., компьютерный стол для преподавателя – 1 шт., монитор Acer – 16 шт., системный блок Kraftway – 16 шт., принтер Canon – 1 шт., проектор InFokus – 1 шт., интерактивная доска сенсорная SMART Board– 1 шт., стандартная учебная мебель (40 учебных посадочных мест), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

9. Программное обеспечение

Лицензионное программное обеспечение

Dr.WebServer/DesktopSecuritySuite, Лицензия EE4E-QN5S-6FG2-N76B, ежегодное обновление

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

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

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

Электронные библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда

Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ», Договор № 3074 от 15.11.2017, ежегодное обновление.

СДО Русский Moodle 3KL Norm с техническим обслуживанием, Акт на передачу прав №УТДЮ0001785 от 06.12.2016, ежегодное обновление.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

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