



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
ФГБОУ ВО «ИГУ»  
Институт социальных наук  
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института,  
проф. В.А. Решетников

«10» мая 2018 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

**Б1.Б.17 КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Направление подготовки **39.03.02 Социальная работа**

Тип образовательной программы **Академический бакалавриат**

Направленность (профиль): **Социальная работа в системе социальных служб**

Квалификация (степень) выпускника – **БАКАЛАВР**

Форма обучения: \_\_\_\_\_ **очная, заочная** \_\_\_\_\_

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Протокол № 9 от «10» мая 2018 г.

Председатель, проф.  
\_\_\_\_\_ Грабельных Т.И.

Рекомендовано кафедрой социальной работы

Протокол № 9 от «10» мая 2018 г.

Зав. кафедрой,  
доцент \_\_\_\_\_ Решетникова Е.В.

Иркутск 2018 г.

## Содержание

|   | стр. |
|---|------|
| 1. Цели и задачи дисциплины   | 3    |
| 2. Место дисциплины в структуре ОПОП.   | 3    |
| 3. Требования к результатам освоения дисциплины   | 3    |
| 4. Объем дисциплины и виды учебной работы   | 14   |
| 5. Содержание дисциплины  | 15   |
| 5.1 Содержание разделов и тем дисциплины  | 15   |
| 5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми<br>(последующими) дисциплинами   | 15   |
| 5.3 Разделы и темы дисциплин и виды занятий   | 16   |
| 6. Перечень семинарских, практических занятий, лабораторных работ, план<br>самостоятельной работы студентов, методические указания по организации<br>самостоятельной работы студентов | 18   |
| 7. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (при наличии)   | 29   |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):  | 29   |
| а) основная литература;   | 29   |
| б) дополнительная литература;   | 29   |
| в) программное обеспечение;   | 29   |
| г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы  | 29   |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)  | 29   |
| 10. Образовательные технологии  | 29   |
| 11. Оценочные средства (ОС)   | 29   |

## 1. Цели и задачи дисциплины

*Целью* освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» является:

– сформировать у студентов навыки регулирования и оптимизации конфликтов в практике социальной работы.

*Задачами курса* «Конфликтология в социальной работе» являются:

- Охарактеризовать объект и предмет конфликтологии, связь с другими дисциплинами, изучающими социальные отношения;
- Ознакомить студентов со структурой, границами и стадиями развития конфликта;
- Выявить наиболее распространенные причины и механизмы регулирования конфликтов;
- Проанализировать конфликт как особую форму социального взаимодействия;
- Научить диагностике, прогнозированию, регулированию конфликта;
- Ознакомить с распространенными стилями и тактиками поведения в конфликте;
- Совершенствовать умения противостоять манипулятивным воздействиям;
- Развить практические навыки посреднической деятельности в конфликте;
- Обучить методам профилактики конфликтов на рабочем месте;
- Сформировать оптимальную модель поведения специалиста по социальной работе в конфликтной ситуации.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Курс «Конфликтология в социальной работе» преподается студентам, обучающимся по основной образовательной программе подготовки бакалавров по направлению 39.03.02 Социальная работа, профиль: «Социальная работа в системе социальных служб» в Иркутском государственном университете в 7 семестре на четвертом году обучения. Он представляет собой базовую часть дисциплин цикла Б1.

Предшествующие дисциплины, на которые данная дисциплина опирается: Б1.Б.14 «Психология», Б1.В.ОД.13 «Практикум по психосоциальным технологиям», Б1.Б.25 «Психология социальной работы», Б1.Б.16 «Технология социальной работы».

Последующие дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо: Б2.П.3 Преддипломная практика.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**ОПК-8:** способность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»;

**ОПК-9:** способность представлять результаты научной и практической деятельности в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений;

**ПК-8:** способность к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан.

Ключевые компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины, – ПК-8, ОПК-8.

**Содержательная характеристика компетенций, технологии формирования и оценки сформированности компетенций**

| Уровни сформированности компетенции   | Структура компетенции (дескрипторный состав)  | Основные наблюдаемые признаки уровня  | Технологии формирования         | Средства и технологии оценки                              |
|---|---|---|---------------------------------|---|
| <b>ПК-8:</b> способность к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан. |   |   |                                 |   |
| <b>Базовый</b> (или пороговый) <b>уровень</b>   | <p>Знает:</p> <p>Организационные причины конфликтов.</p> <p>Основы переговорного процесса и медиативной практики, активной и пассивной психологической защиты, законодательные основы медиативной практики.</p> <p>Умеет:</p> <p>Определять и формулировать проблемы организационного развития.</p> <p>Анализировать социальную, физическую, психологическую среду конфликта.</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами диагностики проблемных ситуаций в организации.</li> <li>- методами анализа благоприятной и</li> </ul> | <p>Способность к диагностированию проблемной ситуации, знание организационных причин конфликтов</p> <p>Умение осуществлять в лабораторных условиях медиацию, переговорный процесс</p> | <p>Деловая игра, кейс-стади</p> | <p>Супервизия, экспертиза, участие в групповой работе</p> |

|   |  |   |                                   |   |
|---|--|---|-----------------------------------|---|
|   | неблагоприятной среды для развития конфликта.  |   |                                   |   |
| <b>Уровни сформированности компетенции</b>  | <b>Структура компетенции (дескрипторный состав)</b>  | <b>Основные наблюдаемые признаки уровня</b>   | <b>Технологии формирования</b>    | <b>Средства и технологии оценки</b>   |
| <b>Повышенный (или продвинутый) уровень</b> | <p>Знает:<br/>Функционально-организационные, личностно-функциональные, личностно-ситуативные причины конфликтов в организации.<br/>Проблемы оптимизации социальной, физической, психологической среды организации.</p> <p>Умеет:<br/>Классифицировать причины конфликтов в организации и разрабатывать пути оптимизации управленческих решений.<br/>Составлять программу профилактики конфликтов в организациях и службах социальной защиты и обслуживания населения.</p> <p>Владеет:<br/>Методами предупреждения возникающих противоречий в структуре социальных отношений и создания таких</p> | <p>Владение стандартными схемами регулирования конфликтных ситуаций на горизонтальном и вертикальном уровнях<br/>Фиксируемые поведенческие реакции в процессе ролевых игр<br/>Навыки предоставления рекомендаций по итогам диагностики внутренней среды организации</p> | <p>Ролевые игры, деловые игры</p> | <p>Супервизия, экспертиза, участие в групповой работе<br/>Анализ видеозаписи деловой игры, ролевой игры</p> |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  | условий взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития конфликтов между ними. Методикой составления программ оптимизации внутренней среды организации.   |   |   |   |
| <b>Уровни сформированности компетенции</b>   | <b>Структура компетенции (дескрипторный состав)</b>   | <b>Основные наблюдаемые признаки уровня</b>   | <b>Технологии формирования</b>  | <b>Средства и технологии оценки</b>   |
| <b>ОПК-8:</b> способность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»; |   |   |   |   |
| <b>Базовый (или пороговый) уровень</b>   | <p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специфику профессиональной деформации специалистов социальных служб;</li> <li>-способы регулирования эмоциональных состояний в стрессовой ситуации с учетом акцентуации характера и типа темперамента.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать признаки стресса, определять уровень эмоционального выгорания специалиста.</li> </ul> | Владение методиками саморегуляции, наличие коммуникативных навыков поведения в конфликтной ситуации, наличие индивидуальных моделей поведения в стрессовой ситуации с учетом базовых рекомендаций | Ролевая игра, бланочное тестирование с последующим обсуждением и коррекцией в ходе индивидуальных консультаций и групповой терапевтической работы | Психологические тесты на уровень стресса, резистентность психической деятельности, наблюдение в ходе ролевой игры |

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
|  | Владеет:<br>– навыками саморегуляции и коррекции эмоциональных состояний.   |  |   |   |
| <b>Уровни сформированности компетенции</b>   | <b>Структура компетенции (дескрипторный состав)</b>   | <b>Основные наблюдаемые признаки уровня</b>  | <b>Технологии формирования</b>  | <b>Средства и технологии оценки</b>   |
| <b>Повышенный (или продвинутый) уровень</b>  | Знает:<br>– основы социально-психологической помощи в состоянии стресса.<br><br>Умеет:<br>– вести диагностическую беседу с элементами социально-психологического консультирования.<br><br>Владеет:<br>– навыками психологического тестирования и обработки результатов. | Владение методиками саморегуляции, наличие коммуникативных навыков профилактики и регулирования в конфликтной ситуации, применение технологий диагностики и профилактики профессионального выгорания с учетом базовых рекомендаций | Ролевая игра, бланочное тестирование с последующим обсуждением и коррекцией в ходе индивидуальных консультаций и групповой терапевтической работы, разработка программ коррекции и профилактики | Психологические тесты на уровень стресса, резистентность психической деятельности, наблюдение в ходе ролевой игры |
| <b>Уровни сформированности компетенции</b>   | <b>Структура компетенции (дескрипторный состав)</b>   | <b>Основные наблюдаемые признаки уровня</b>  | <b>Технологии формирования</b>  | <b>Средства и технологии оценки</b>   |
| <b>ОПК-9:</b> способность представлять результаты научной и практической деятельности в формах отчетов, рефератов, публикаций и публичных обсуждений |   |  |   |   |
| <b>Базовый (или пороговый) уровень</b>   | Знает:<br>– основы научной работы.<br><br>Умеет:<br>Аргументированно выражать   | Подготовка эссе<br><br>Подготовка к круглому столу   | эссе, круглый стол  | Устный опрос, участие в групповой работе  |

|   |   |  |                                |                                     |
|---|---|--|--------------------------------|-------------------------------------|
|   | <p>собственную точку зрения на основе изученной научной литературы.</p> <p>Владеет:<br/>Навыками написания эссе, презентации доклада.</p>   |  |                                |                                     |
| <b>Уровни сформированности компетенции</b>  | <b>Структура компетенции (дескрипторный состав)</b>   | <b>Основные наблюдаемые признаки уровня</b>        | <b>Технологии формирования</b> | <b>Средства и технологии оценки</b> |
| <b>Повышенный (или продвинутый) уровень</b> | <p>Знает:<br/>– основы риторики.</p> <p>Умеет:<br/>Осуществлять письменную экспертизу (рецензирование) представленных материалов, представлять данные социологических и психологических исследований.</p> <p>Владеет:<br/>Навыками разработки новых интеллектуальных продуктов, модерирования (осуществления контроля за поведением аудитории в ходе круглого стола).</p> | Способность к супервизии и экспертной деятельности | эссе, программно-целевой метод | Супервизия, экспертиза              |





|  |                  |         |       |  |  |
|--|------------------|---------|-------|--|--|
|  | <b>единиц</b>    |         |       |  |  |
| <b>Аудиторные занятия (всего)</b>                    | 16               | 16      |       |  |  |
| В том числе:   |                  |         |       |  |  |
| Лекции   | 8                | 8       |       |  |  |
| Практические занятия (ПЗ)                            | 8                | 8       |       |  |  |
| Контроль самостоятельной работы студентов            | 0                | 0       |       |  |  |
| <b>Самостоятельная работа (всего)</b>                | 119              | 119     |       |  |  |
| В том числе:   |                  |         |       |  |  |
| кейс   | 10               | 10      |       |  |  |
| Психологическое тестирование и обработка результатов | 20               | 20      |       |  |  |
| Подготовка к контрольной работе                      | 10               | 10      |       |  |  |
| Подготовка доклада                                   | 20               | 20      |       |  |  |
| Подготовка к деловой игре                            | 30               | 30      |       |  |  |
| Подготовка эссе                                      | 29               | 29      |       |  |  |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)        | экзамен          | экзамен |       |  |  |
| <b>Контактная работа (всего)</b>                     | 16               | 16      |       |  |  |
| Общая трудоемкость                                   | часы             | 144/4   | 144/4 |  |  |
|  | зачетные единицы |         | 4     |  |  |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

**Раздел I.** Методологические основы изучения конфликтов в практике социальной работы. Предмет конфликтологии. Понятия, факторы конфликтов в социальной работе. История развития западной конфликтологии. История развития отечественной конфликтологии. Типология конфликтов в социальной работе. Структура конфликтов в социальной работе. Причины возникновения конфликтов. Этапы развития конфликта. Функции конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликта.

**Раздел 2.** Управление конфликтом в практике социальной работы. Основные методы регулирования конфликтов. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. Тактики поведения в конфликте. Технология переговорного процесса. Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы. Институт посредничества в переговорном процессе. Модели управления развития конфликтов в социальной работе. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.

### 5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

| № п/п | Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин | №№ разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин (вписываются разработчиком) |   |    |    |    |    |
|-------|---|--|---|----|----|----|----|
| 1.    | Преддипломная практика                              | 6  | 8 | 10 | 11 | 12 | 13 |

### 5.3. Разделы и темы дисциплин (модулей) и виды занятий

#### Очное обучение

| № п/п | Наименование раздела   | Наименование темы   | Виды занятий в часах |             |           |       |
|-------|--|---|----------------------|-------------|-----------|-------|
|       |  |   | Лекц.                | Практ. зан. | СРС и КСР | Всего |
| 1.    | Раздел I. Методологические основы изучения конфликтов в практике социальной работы | Тема 1. Предмет конфликтологии. Понятия, факторы конфликтов в социальной работе.  | 2                    | 1           | 2         | 5     |
| 2.    |  | Тема 2. История развития западной конфликтологии  | 2                    | 1           | 2         | 5     |
| 3.    |  | Тема 3. История развития отечественной конфликтологии.  | 2                    | 1           | 2         | 5     |
| 4.    |  | Тема 4. Типология конфликтов в социальной работе.   | 2                    | 1           | 2         | 5     |
| 5.    |  | Тема 5. Структура конфликтов в социальной работе.   | 2                    | 4           | 2         | 8     |
| 6.    |  | Тема 6. Причины возникновения конфликтов.   | 2                    | 4           | 2         | 8     |
| 7.    |  | Тема 7. Этапы развития конфликта.   | 2                    | 2           | 2         | 6     |
| 8.    |  | Тема 8. Функции и границы конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликта.  | 2                    | 2           | 2         | 6     |
| 9.    | Раздел 2. Управление конфликтом в практике социальной работы.                      | Тема 9. Основные методы регулирования конфликтов. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.  | 4                    | 4           | 4         | 12    |
| 10.   |  | Тема 10. Тактики поведения в конфликте  | 4                    | 4           | 4         | 12    |
| 11.   |  | Тема 11. Технология переговорного процесса  | 4                    | 4           | 4         | 12    |
| 12.   |  | Тема 12. Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы. Институт посредничества в переговорном процессе.                                | 4                    | 4           | 4         | 12    |
| 13.   |  | Тема 13. Модели управления развития конфликтов в социальной работе. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе. | 4                    | 4           | 4         | 12    |

|  |  |        |    |    |    |     |
|--|--|--------|----|----|----|-----|
|  |  | Итого: | 36 | 36 | 36 | 108 |
|--|--|--------|----|----|----|-----|

### Заочное обучение

| № п/п | Наименование раздела   | Наименование темы   | Виды занятий в часах |             |           |       |
|-------|--|---|----------------------|-------------|-----------|-------|
|       |  |   | Лекц.                | Практ. зан. | СРС и КСР | Всего |
| 1.    | Раздел I. Методологические основы изучения конфликтов в практике социальной работы | Тема 1. Предмет конфликтологии. Понятия, факторы конфликтов в социальной работе.  | 0,5                  | 0,5         | 5         | 6     |
| 2.    |  | Тема 2. История развития западной конфликтологии  | 0,5                  | 0,5         | 5         | 6     |
| 3.    |  | Тема 3. История развития отечественной конфликтологии.  | 0,5                  | 0,5         | 5         | 6     |
| 4.    |  | Тема 4. Типология конфликтов в социальной работе.   | 0,5                  | 0,5         | 5         | 6     |
| 5.    |  | Тема 5. Структура конфликтов в социальной работе.   | 0,5                  | 0,5         | 9         | 10    |
| 6.    |  | Тема 6. Причины возникновения конфликтов.   | 0,5                  | 0,5         | 9         | 10    |
| 7.    |  | Тема 7. Этапы развития конфликта.   | 0,5                  | 0,5         | 9         | 10    |
| 8.    |  | Тема 8 . Функции и границы конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликта.   | 0,5                  | 0,5         | 9         | 10    |
| 9.    | Раздел 2. Управление конфликтом в практике социальной работы.                      | Тема 9. Основные методы регулирования конфликтов. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.  | 0,5                  | 0,5         | 9         | 10    |
| 10.   |  | Тема 10. Тактики поведения в конфликте  | 0,5                  | 0,5         | 10        | 11    |
| 11.   |  | Тема 11. Технология переговорного процесса  | 1                    | 1           | 14        | 16    |
| 12.   |  | Тема 12. Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы. Институт посредничества в переговорном процессе.                                | 1                    | 1           | 14        | 16    |
| 13.   |  | Тема 13. Модели управления развития конфликтов в социальной работе. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе. | 1                    | 1           | 16        | 18    |

|  |  |        |   |   |     |     |
|--|--|--------|---|---|-----|-----|
|  |  | Итого: | 8 | 8 | 119 | 135 |
|--|--|--------|---|---|-----|-----|

## 6. Перечень практических занятий

### Очное обучение

| № п/п | № раздела и темы дисциплины | Наименование семинаров, практических и лабораторных работ  | Трудоемкость (час.) | Оценочные средства               | Формируемые компетенции |
|-------|-----------------------------|--|---------------------|----------------------------------|-------------------------|
| 1     | 2                           | 3  | 4                   | 5                                | 6                       |
| 1.    | 1                           | Тема 1. Предмет конфликтологии. Понятия, факторы конфликтов в социальной работе.                           | 1                   | дискуссия                        | ОПК-9                   |
| 2.    | 2                           | Тема 2. История развития западной конфликтологии   | 1                   | тест                             | ОПК-9                   |
| 3.    | 3                           | Тема 3. История развития отечественной конфликтологии.   | 1                   | тест                             | ОПК-9                   |
| 4.    | 4                           | Тема 4. Типология конфликтов в социальной работе.  | 1                   | Контрольная работа               | ОПК-9                   |
| 5.    | 5                           | Тема 5. Структура конфликтов в социальной работе.  | 4                   | кейс                             | ОПК-9, ПК-8             |
| 6.    | 6                           | Тема 6. Причины возникновения конфликтов.  | 4                   | Эссе, тестирование, круглый стол | ПК-8, ОПК-8             |
| 7.    | 7                           | Тема 7. Этапы развития конфликта.  | 2                   | презентация                      | ПК-8                    |
| 8.    | 8                           | Тема 8 . Функции и границы конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликта.              | 2                   | дискуссия                        | ОПК-8                   |
| 9.    | 9                           | Тема 9. Основные методы регулирования конфликтов. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. | 4                   | Контрольная работа, ролевая игра | ПК-8                    |
| 10.   | 10                          | Тема 10. Тактики поведения в конфликте   | 4                   | Контрольная работа, таблица      | ПК-8                    |
| 11.   | 11                          | Тема 11. Технология переговорного процесса   | 4                   | Деловая игра                     | ПК-8                    |
| 12.   | 12                          | Тема 12. Методика  | 4                   | Деловая                          | ПК-8,                   |

|     |              |  |    |   |             |
|-----|--------------|--|----|---|-------------|
|     |              | разрешения конфликтов в процессе социальной работы. Институт посредничества в переговорном процессе.   |    | игра  | ОПК-8       |
| 13. | 13           | Тема 13. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе. | 4  | Деловая игра, Социально-психологический тренинг | ОПК-8, ПК-8 |
|     | Всего часов: |  | 36 |   |             |

### Заочное обучение

| № п/п | № раздела и темы дисциплины | Наименование семинаров, практических и лабораторных работ  | Трудоемкость (час.) | Оценочные средства               | Формируемые компетенции |
|-------|-----------------------------|--|---------------------|----------------------------------|-------------------------|
| 1     | 2                           | 3  | 4                   | 5                                | 6                       |
| 1.    | 1                           | Тема 1. Предмет конфликтологии. Понятия, факторы конфликтов в социальной работе.                           | 0,5                 | дискуссия                        | ОПК-9                   |
| 2.    | 2                           | Тема 2. История развития западной конфликтологии   | 0,5                 | тест                             | ОПК-9                   |
| 3.    | 3                           | Тема 3.История развития отечественной конфликтологии.  | 0,5                 | тест                             | ОПК-9                   |
| 4.    | 4                           | Тема 4. Типология конфликтов в социальной работе.  | 0,5                 | Контрольная работа               | ОПК-9                   |
| 5.    | 5                           | Тема 5. Структура конфликтов в социальной работе.  | 0,5                 | кейс                             | ОПК-9, ПК-8             |
| 6.    | 6                           | Тема 6. Причины возникновения конфликтов.  | 0,5                 | Эссе, тестирование, круглый стол | ПК-8, ОПК-8             |
| 7.    | 7                           | Тема 7. Этапы развития конфликта.  | 0,5                 | презентация                      | ПК-8                    |
| 8.    | 8                           | Тема 8 . Функции и границы конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликта.              | 0,5                 | дискуссия                        | ОПК-8                   |
| 9.    | 9                           | Тема 9. Основные методы регулирования конфликтов. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе. | 0,5                 | Контрольная работа, ролевая игра | ПК-8                    |
| 10.   | 10                          | Тема 10. Тактики поведения в конфликте   | 0,5                 | Контрольная работа,              | ПК-8                    |

|     |              |   |   |   |             |
|-----|--------------|---|---|---|-------------|
|     |              |   |   | таблица   |             |
| 11. | 11           | Тема 11. Технология переговорного процесса  | 1 | Деловая игра                                    | ПК-8        |
| 12. | 12           | Тема 12. Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы. Институт посредничества в переговорном процессе.                                | 1 | Деловая игра                                    | ПК-8, ОПК-8 |
| 13. | 13           | Тема 13. Модели управления развития конфликтов в социальной работе. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе. | 1 | Деловая игра, Социально-психологический тренинг | ОПК-8, ПК-8 |
|     | Всего часов: |   | 8 |   |             |

### 6.1. План самостоятельной работы студентов

| № нед. | № темы | Вид самостоятельной работы                   | Задание   | Рекомендуемая литература   | Количество часов очное/заочное |
|--------|--------|--|---|--|--------------------------------|
| 1      | 1      | Подготовка к дискуссии, составление памятки. | Подготовьтесь к дискуссии «Факторы конфликтов в социальной работе», составление памятки для специалиста по социальной работы по коммуникации с клиентами различных категорий «В конфликтной ситуации следует/ не следует» | Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога [Текст] : научное издание / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 528 с.<br>Денисов, С. Б. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / С. Б. Денисов ; Мордовский гос. ун-т им. Н. П. Огарева. - 2-е изд., испр. и доп. - Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2008. - 79 с. | 1/5                            |
| 2      | 2      | Разработка теста                             | Составьте 10 вопросов по истории развития западной конфликтологии с   | Козырев, Г. И. Основы конфликтологии [Текст] : учеб. для   | 1/5                            |

|   |   |   |   |  |     |
|---|---|---|---|--|-----|
|   |   |   | четырьмя вариантами ответов, к тесту приложите ключ   | студ. образоват. учрежд. сред. проф. образования / Г. И. Козырев. - М. : Форум : Инфра-М, 2007. - 319 с.   |     |
| 3 | 3 | Разработка теста                                      | Составьте 10 вопросов по истории развития отечественной конфликтологии с четырьмя вариантами ответов, к тесту приложите ключ  | Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Текст] : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - Москва: ИТК "Дашков и К", 2015. - 240 с.  | 2/5 |
| 4 | 4 | Подготовка к контрольной работе, изучение литературы. | Подготовьтесь к контрольной работе «Типология социальных конфликтов». Выберите 5 классификаций и приведите пример на каждый вид конфликта из практики социальной работы   | Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск: Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех".  | 2/5 |
| 5 | 5 | Анализ кейса и составление карты конфликта            | Проведите анализ кейса по теме: «Структура конфликта», составьте карту конфликта  | Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с. | 2/9 |
| 6 | 6 | Подготовка к эссе, круглому столу, тестированию.      | 1. Напишите эссе «Феномен агрессивности современного человека». 2. Подготовьтесь к круглому столу «Агрессивность как причина конфликтов» 3. Осуществите самотестирование по методике Басса-Дарки с составлением индивидуального | Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во                       | 2/9 |



|    |    |   |   |  |      |
|----|----|---|---|--|------|
|    |    |   | профиля агрессивности   | БГУЭП, 2006. - 143 с.  |      |
| 7  | 7  | Подготовка к презентации  | Составьте негативный и позитивный образ оппонента с помощью аргументированных и неаргументированных оценок  | Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с. | 2/9  |
| 8  | 8  | Дискуссия   | Работа по группам «Негативные функции конфликта в практике социальной работы», «Позитивные функции конфликта в практике социальной работы», представление результатов, обсуждение                   | Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 324 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт"                          | 2/9  |
| 9  | 9  | Подготовка к тестированию, ролевой игре, контрольной работе   | 1. Тестирование по методике Томаса<br>2. Ролевая игра «Автобус»<br>3. Подготовка и выполнение контрольной работы «Стили поведения в конфликте» с приведением примеров из практики социальной работы | Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с. | 4/9  |
| 10 | 10 | Подготовка к деловой игре, контрольной работе, составление таблицы, поиск и презентация видеофрагментов приемов манипулирования | 1. Выполнение контрольной работы «Тактики поведения в конфликте по Р.Фишеру и У.Юри»<br>2. Деловая игра «Противодействие манипуляции»<br>3. Составление таблицы по В.В.Козлову,                     | Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т   | 4/10 |

|    |    |   |  |   |      |
|----|----|---|--|---|------|
|    |    |   | А.А.Козловой (название тактики, практический пример, психологическая защита без применения конфликтогенов)<br>4. Анализ видеофрагментов приемов манипулирования  | соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.   |      |
| 11 | 11 | Подготовка к деловой игре, групповой дискуссии                  | 1. Деловая игра «Собрание»<br>2. Построение модели «Я-обращения»<br>3. Анализ НАОС   | Официальный сайт М.Е.Литвака [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://www.litvak.ru">www.litvak.ru</a><br>Официальный сайт бизнес-тренера Самоукиной Н.В. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://www.samoukina.ru">www.samoukina.ru</a> | 4/14 |
| 12 | 12 | Подготовка к проведению деловой игры                            | Деловая игра «Медиация в практике социальной работы»   | 5. Сайт «Медиация: конфликт-менеджмент» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://www.conflict-mediation.ru">www.conflict-mediation.ru</a>   | 4/14 |
| 13 | 13 | Подготовка к ролевым играм, социально-психологическому тренингу | 1. Ролевая игра «Техника активного слушания»<br>2. Ролевая игра «Конструктивная критика»<br>3. Социально-психологический тренинг (подготовьте 1 упражнение, направленное на профилактику конфликта и выступите в роли тренера) | Лукин, Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами [Текст] : (Management of the Conflicts): Учеб. для студ. вузов / Ю. Ф. Лукин ; Поморский гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - М. : Академ. проект : Трикта, 2007. - 799 с.                                       | 4/16 |

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Разработка теста «История зарубежной и отечественной конфликтологии».
2. Работа по кейсам «Структура конфликта» и составление карты конфликта.
3. Эссе «Феномен человеческой агрессивности».
4. Составление негативного и позитивного образа оппонента с помощью аргументированных и неаргументированных оценок.
5. Разработка памятки «Профилактика конфликтов в учреждении социального обслуживания».

## ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ В РАМКАХ АУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Типология конфликтов.
2. Стили поведения в конфликте.
3. Тактики поведения в конфликте.

### 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студента неразрывно связана с учебным процессом и преследует две цели: сформировать дидактико-методическую компетентность будущего специалиста и развить в нем стремление к профессионально-нравственному самосовершенствованию. Ведущая функция преподавателя в самостоятельной работе – это функция определения цели, содержания деятельности, сроков выполнения задания, форм отчетности.

По типу самостоятельных работ самостоятельная работа студентов по изучению курса «Конфликтология в социальной работе» подразделяется на воспроизводящую, реконструктивную, эвристическую и исследовательскую. Рассмотрим подробнее.

**1. Воспроизводящая** - студент действует по инструкции преподавателя, который определяет объем задания, расшифровку проблемы, вопросы и задания для самоконтроля, сроки консультаций и форму контроля. К такому типу можно отнести контрольную работу.

Контрольная работа – форма промежуточного контроля, применяемая для оценки знаний по базовым темам курса «Конфликтология в социальной работе». Контрольная работа состоит из 2-х заданий, одно из которых направлено на проверку знаний, а второе – на проверку компетенций. Контрольная работа занимает часть (40 минут) или полное учебное занятие (1ч.20 мин.) с разбором правильных решений на следующем занятии. В процессе изучения курса «Конфликтология в социальной работе» предусмотрено проведение 3 контрольных работ по темам: «Типология социальных конфликтов», «Основные стили поведения в конфликте» и «Тактики поведения в конфликте».

1. Контрольная работа по теме «Типология конфликтов».

Задание: 1. сделайте выбор в пользу любых 5-ти классификаций и дайте определение каждому виду конфликта. 2. Приведите развернутые примеры на каждый вид конфликта.

2. Контрольная работа по теме «Основные стили поведения в конфликте»

Задание: 1. Перечислите все стили и дайте определения. 2. Приведите развернутые примеры на каждый стиль поведения в конфликте в сфере социальной работы.

3. Контрольная работа по теме «Тактики поведения в конфликте».

Задание: 1. Перечислите все группы тактик по Р.Фишеру и У. Юри и дайте им краткую характеристику. 2. Приведите развернутые примеры на каждую группу применения тактик в сфере социальной работы.

Критерии оценки контрольной работы:

1. Раскрытие понятий;
2. Самостоятельность, логичность, адекватность приводимых примеров;
3. Наличие примеров из профессиональной сферы будущих специалистов.

**2. Реконструктивная** - самостоятельные работы имеют целью инициировать студентов к самостоятельному решению сообщаемой преподавателем общей проблемы, основывающихся на имеющихся знаниях, сформированных навыках. Данный тип самостоятельной работы реализуется за счет применения метода кейс-стади.

Кейс-метод - имитация реального события, сочетающая в себе в целом адекватное отражение реальной действительности. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов. Кейсы могут применяться как для аудиторной самостоятельной работы, так и для внеаудиторной.

Цель кейс-метода: обучение навыкам анализа ситуаций и нахождения оптимального количества решений.

### Примерные варианты кейса:

**Ситуация 1.** Мужчина пришел на ежегодное переосвидетельствование в МСЭ (группа инвалидности – 3, нет пальцев на кисти рук). Он начинает возмущаться в регистратуре: «Почему я должен каждый год проходить эту процедуру, это унижительно, бесчеловечно, в конце концов!!! Что, пальцы вырастут через год? Зачем я сюда хожу? Издеваются над людьми как хотят!»

**Ситуация 2.** В дом ребенка обратилась мать воспитанника 10 месяцев, которого она оставила в возрасте 6 месяцев, не написав согласия на усыновление, в Ивано-Матренинской ДЦКБ во время прохождения лечения. Она заявила специалисту по социальной работе, что хочет срочно видеть ребенка, «я мама, я пришла, мне надо его увидеть, побыть с ним». Начала скандалить и требовать немедленно выдать ребенка, так как у нее на руках свидетельство о рождении и ее не лишали родительских прав, иначе она подаст в суд!

**Ситуация 3.** Приходит сын престарелой матери, которой давно присвоена 1 группа инвалидности. Приносит справку и говорит «У меня мама инвалид. У нее в программе ИПР написаны ходунки, а теперь ей требуется кресло-каталка. Напишите мне новую программу и выпишите кресло». Специалист по социальной работе объясняет, что она должна пройти лично обследование специалистов. Сын возмущается: «Моей матери 86 лет, вы что, издеваетесь, она инвалид с 2001 года, на бессрочке!!! Я ее не повезу!»

**Ситуация 4.** Директор Дома-интерната для престарелых и инвалидов уходит в отпуск на две недели, за время ее отсутствия обязанности директора выполняет заместитель директора. Заместитель директора требует от сотрудников центра исполнения поручений, которые часто противоречат друг другу или не входят в обязанности сотрудников. Сотрудники чувствуют давление со стороны заместителя директора, но не высказывают об этом лично, а обсуждают его действия между собой.

**Ситуация 5.** В РЦ мама стояла в коридоре и подглядывала в дверь, как логопед занимается с детьми. На занятии было 4 ребенка, включая ее сына (он совсем не говорит). Не беседуя с логопедом, мать сразу направилась к директору с жалобой на логопеда, который не уделяет внимание ее ребенку, не занимается с ним. Директор вызвал логопеда, чтобы в присутствии родителя выяснить ситуацию, на что логопед объяснила, что ребенок не разговаривает, а другие дети разговаривают. Слова матери: «Я видела собственными глазами, что мой ребенок сидит в углу и им никто не занимается, сомневаюсь в том, что здесь нам помогут и мы кому-то нужны вообще».

**Ситуация 6.** В организации работает дефектолог (стаж – 10 лет), в маленьком кабинете. На работу приняли молодого специалиста – логопеда, ей дали хороший большой кабинет и спецоборудование, так она ведет групповые занятия (по 5 человек). На каждом совещании, планерке, методобъединении дефектолог обсуждала эту ситуацию и требовала поменяться кабинетами, но групповые занятия она проводить по-прежнему не будет (она работает с 1-2 детьми). Она пыталась обосновать свою позицию тем, что у нее в кабинете плохая аура, не растут цветы и она долго там не выдержит.

**Ситуация 7.** Один из сотрудников Кризисного центра постоянно выходит покурить, от него и от его одежды пахнет не очень приятно. Сотрудники, которые работают с ним в одном кабинете, стараются не вешать верхнюю одежду в общий шкаф из-за того, что запах затем останется и на их вещах. Курящему сотруднику были высказаны претензии, но ничего не меняется.

**Ситуация 8.** К девочке 10 лет, лежащей в стационаре РЦ, приехала мама и увидела, что у ребенка явные признаки аллергии. Она начала узнавать у нее расписание всех занятий и выяснила, что ребенка записала социальный педагог на посещение зоогалерею. В понедельник утром она ворвалась в зоогалерею и начала кричать на педагога, что она хочет убить ее ребенка, спровоцировать развитие бронхиальной астмы и вообще, как ее допустили к работе с детьми.

**Ситуация 9.** Новый сотрудник Пенсионного фонда, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Отвечая на его вопрос, руководитель сказал, если его что-то не устраивает, его никто не удерживает...

**Ситуация 10.** На прием к специалисту пришел клиент за получением справки. Сотрудник объясняет, что справка еще не готова и просит немного подождать, так как ему нужно доделать срочную работу. Клиент недоволен, злится: «У меня нет времени ждать. Значит ваша работа срочная, а мое дело может подождать? Это Вам некуда торопиться. Сидит тут, в кольцах, одним пальцем стучит, а у двери уже очередь собралась. Не умеешь работать, ума не хватает, иди в дворники. Губы накрасить у тебя хватило времени, а справку мне не сделала!».

**Ситуация 11.** На работу в организацию была принята секретарь руководителя. На службу секретарь являлась в красных лакированных сапогах, коротком топе, колготках в сеточку. Одна из сотрудниц, давно работающая в организации, пыталась обсудить с ней вопрос внешнего вида. Приведем диалоги. Диалог №1. «Вы считаете приемлемым такой внешний вид для секретаря директора?» Ответ: «А что такого?» «Вы не считаете, что надетые на вас вещи приемлемы для кафе, ресторанов и других заведений, а не для работы?» «А что такого?» «Вы читали ваш трудовой договор? В нем ясно сказано, как должен выглядеть сотрудник на работе» «Да, читала, ну и что?» «Ваш внешний вид не соответствует вашей должности. Нам неприятно, что у нас в коллективе появилась такая сотрудница». «Ну и ладно, хорошо». На следующий день секретарь явилась в офисном костюме, но с густо накрашенным лицом. Получила замечание по поводу косметики. Диалог №2. «Вы в зеркало себя видели? Это вы считаете нормальным?» «Я решила, что я очень мило выгляжу» «У нас не притон. Если вы хотите производить впечатление на мужчин, вам надо выбрать другое место работы».

**Ситуация 12.** После проведения профилактической лекции сотрудником Областного Центра-СПИД для студентов медицинского университета, к нему подошел преподаватель и стал в резкой форме высказываться, что он не понимает, зачем нужна эта лекция, у него отняли время от пар, которое не восполнить, и он требует, чтобы такие лекции больше не проводились во время его занятий.

**Ситуация 13.** В доме-интернате в одной комнате проживают слепая бабушка, ветеран ВОВ, 90 лет и женщина-инвалид без ног, 40 лет. Бабушка не может себя обслуживать и ходит в ночную вазу. Однажды санитарка не вынесла вовремя ночную вазу, а женщина-

инвалид начала возмущаться, что в палате стоит невыносимый запах: «Вам, конечно, все равно, вы этим не дышите, деньги получаете, а на людей плевать вам! Позовите директора, я буду настаивать на Вашем увольнении, такое творится уже не первый раз! Обращаетесь с нами, как с животными!».

**Ситуация 14.** На планерке зам.директора по общим вопросам Дома-интерната для престарелых и инвалидов сделала замечание юрисконсульту, что она медленно оформляет документы пожилого клиента, а он одной ногой в могиле, она ждет его смерти, что ли? После отпуска юрисконсульт узнала, что он умер, не дождавшись оформления увеличенной пенсии. На очередной планерке зам.директора сказала: «Мог бы еще пожить, но из-за тебя умер. Как ты после этого можешь спать спокойно?»

**Ситуация 15.** В организациях ЦПН и ЦРН общий зал для проведения тренингов, в котором проводятся различные мероприятия. После очередного проведенного мероприятия к одному из сотрудников ЦПН подошел сотрудник ЦРН и сообщил о том, что в тренинговом зале кто-то сломал крючок для одежды, целых крючков осталось очень мало, поэтому сотрудник ЦРН предлагает купить и установить их совместно за свой счет. В дело вмешивается заместитель директора ЦПН и говорит о том, что факт того, что крючок сломали именно на тренинге ЦПН, не доказан и они отказываются вообще рассматривать данный вопрос.

Задание: 1. проведите анализ конфликтной ситуации и выявите основные элементы конфликта (объект, непосредственные и опосредованные субъекты, среда, ресурсы сторон, причина). 2. выявите оптимальный способ завершения данной конфликтной ситуации. 3. Составьте карту конфликта.

Критерии оценки кейса:

1. Использование терминологического аппарата курса при разборе кейса.
2. Креативность мышления.
3. Понимание роли и функций специалиста по социальной работе в регулировании конфликтов.

**3. Эвристическая** – в основе данных работ- нестандартные ситуации, поиск, самостоятельная формулировка и обоснование идей и путей ее решения. К такому типу относятся деловые и ролевые игры.

Деловая игра – инновационный метод оценки компетенций. Деловая игра представляет собой моделирование реальной ситуации, в которой будущие специалисты по социальной работе должны не только продемонстрировать свои знания в сфере конфликтологии, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью (коммуникабельность, инициативность, умение находить нестандартные решения). Деловая игра предполагает коллективную работу студентов, их взаимодействие, умение распределять роли. Проведение деловой игры на высоком профессионально-педагогическом уровне предполагает тщательную подготовку как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов. Должна быть точно определена цель и конкретные задачи игры, охарактеризована игровая ситуация, определены правила, распределены предварительные задания и роли отдельных участников игры или сформированных из студентов команд, предусмотрены условия для просмотра игры зрителями и жюри.

Результаты игры обсуждаются участниками, зрителями, преподавателями и оцениваются преподавателем или комиссией из преподавателей.

Желательна видеозапись фрагментов игры для просмотра и анализа в дальнейшем.

#### **1. Деловая игра «Автобус».**

Порядок проведения: 1. участникам выдаются карточки с указанием стиля (игнорирование, приспособление, компромисс, сотрудничество, борьба). 2. Разыгрывается конфликтная ситуация: в автобус, где все посадочные места заняты, входит бабушка (женщина с ребенком, инвалид и т.д.) и просит пассажиров уступить место.

Задача игры – изучить на практике реализацию стилей поведения в конфликте, провести анализ успешности и адекватности применения стиля.

Критерии оценки деловой игры:

1. владение методикой регулирования конфликтов;
2. Адекватность применения методов;
3. Владение навыками конструктивной коммуникации.

#### **2. Деловая игра «Собрание».**

Порядок проведения: 1. распределение участников на 2 группы – коллектив и администрация; 2. выбор из числа «администрации» директора, зам. директора по реабилитационной работе, начальника отдела кадров, гл.бухгалтера, зам. директора по АХЧ; 3. разыгрывается конфликтная ситуация: идет перепрофилирование детского сада в приют для детей и подростков. Происходит встреча коллектива детского сада с новой администрацией.

Задача игры – изучить на практике реализацию тактик поведения в конфликте, манипулирования и контрманипуляции.

Критерии оценки деловой игры:

1. владение методикой активной и пассивной защиты от манипуляции;
2. Адекватность применения тактик;
3. Владение навыками конструктивной коммуникации.

**4. Исследовательская** – задания носят творческий характер. Через творческое задание студент глубоко проникает в сущность изучаемого вопроса, находит новые пути решения проблем. К такому типу работ относится эссе.

Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины «Конфликтология в социальной работе», выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему, и т.д.

Тема эссе «Феномен агрессивности современного человека».

Задание: в ходе написания эссе предоставьте ответы на 2 вопроса.

1. Соотношение понятий «агрессия», «агрессивность», «конфликт»;
2. Меры по легитимизации агрессии в обществе и на личностном уровне.

Технические требования к написанию эссе: напечатанный текст, шрифт 14, интервал – 1,5, объем – 4 листа формата А4.

Цель эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Критерии оценки эссе:

- самостоятельность выполнения,
- способность аргументировать положения и выводы,
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы,
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения).

#### **7. Примерная тематика курсовых работ.**

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

### а) основная литература

Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 324 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.

Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск: Отгиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.

Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2014. - 282 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.

### б) дополнительная литература

Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога [Текст] : научное издание / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 528 с.

Денисов, С. Б. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / С. Б. Денисов ; Мордовский гос. ун-т им. Н. П. Огарева. - 2-е изд., испр. и доп. - Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2008. - 79 с.

Козырев, Г. И. Основы конфликтологии [Текст] : учеб. для студ. образоват. учрежд. сред. проф. образования / Г. И. Козырев. - М. : Форум : Инфра-М, 2007. - 319 с.

Лукин, Ю. Ф. Конфликтология. Управление конфликтами [Текст] : (Management of the Conflicts): Учеб. для студ. вузов / Ю. Ф. Лукин ; Поморский гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. - М. : Академ. проект : Трикта, 2007. - 799 с.

Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Текст] : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - Москва: ИТК "Дашков и К", 2015. - 240 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.

Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

### в) программное обеспечение:

DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal; кол-во 4; Договор №03-016-14 от 30.10.2014 г.; 3 года; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License; кол-во 1800; Форум Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет № РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц.№1В08161103014721370444; 1 год; Office 365 профессиональный плюс для учащихся (Организация: ФГБОУ ВО ИГУ Административные службы Домен: irkstateuni.onmicrosoft.com ); кол-во 15000; Номер заказа: 36dde53d-7cdb-4cad-a87f-29b2a19c463e от 07.06.2016 г.; 1 год; программа, обеспечивающая воспроизведение видео VLC Player; программа для создания и демонстрации презентаций иллюстраций и других учебных материалов: Microsoft Power Point; программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).

### г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.humanities.edu.ru>



2. Кафедра конфликтологии СПбГУ [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.conflictology.ru>
3. Официальный сайт М.Е.Литвака [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.litvak.ru](http://www.litvak.ru)
4. Официальный сайт бизнес-тренера Самоукиной Н.В. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.samoukina.ru](http://www.samoukina.ru)
5. Сайт «Медиация: конфликт-менеджмент» [Электронный ресурс]. Режим доступа: [www.conflict-mediation.ru](http://www.conflict-mediation.ru)

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):**

### **Специальные помещения:**

*Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.*

Аудитория на 32 рабочих места, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска); техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»: проектор Acer X1230PS, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200\*200см M000008393, ноутбук 15.6"Samsung RV508, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Конфликтология в социальной работе».

### **Специальные помещения:**

*Компьютерный класс (учебная аудитория) для организации самостоятельной работы.*

Аудитория на 17 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья, переносная доска), компьютерами (Системный блок Intel Original LGA775 Celeron E3300 (7 шт.), Системный блок Intel Core i3-2120 (10 шт.), Монитор 17"Samsung 743N silver 5ms (2 шт.), Монитор LG Flatron W1942S (1 шт.), Монитор LG FLATRON E2242 (10 шт.), Монитор TFT 17 Samsung 710N (4 шт.) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; демонстрационным оборудованием для представления учебной информации большой аудитории: мобильный проектор Viewsonic "PJD6253", переносной экран, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Конфликтология в социальной работе».

## **10. Образовательные технологии:**

Для реализации основной образовательной программы «Конфликтология в социальной работе», предусмотрено широкое использование в учебной деятельности таких форм проведения занятий как:

- дискуссии;
- кейс-стади,
- психологическое тестирование,
- эксперименты,
- моделирование,
- ролевые игры,
- деловые игры,
- учебная беседа и пр.

К основным относятся:

1. Эссе. Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины «Конфликтология в социальной работе», выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему, и т.д.

2. Кейс-метод. Кейс-метод - имитация реального события, сочетающая в себе в целом адекватное отражение реальной действительности. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

3. Деловая игра – инновационный метод оценки компетенций. Деловая игра представляет собой моделирование реальной ситуации, в которой будущие специалисты по социальной работе должны не только продемонстрировать свои знания в сфере конфликтологии, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью (коммуникабельность, инициативность, умение находить нестандартные решения). Деловая игра предполагает коллективную работу студентов, их взаимодействие, умение распределять роли. Проведение деловой игры на высоком профессионально-педагогическом уровне предполагает тщательную подготовку как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов. Должна быть точно определена цель и конкретные задачи игры, охарактеризована игровая ситуация, определены правила, распределены предварительные задания и роли отдельных участников игры или сформированных из студентов команд, предусмотрены условия для просмотра игры зрителями и жюри.

## **11. Оценочные средства (ОС)**

### **11.1. Оценочные средства для входного контроля**

Входное тестирование по дисциплине заключается в оценке знаний по психологии, теории и технологии социальной работы, степени владения обучающимися коммуникативными навыками.

Осуществляется в виде беседы и устного опроса.

### **11.2. Оценочные средства текущего контроля**

В процессе обучения осуществляются следующие виды контроля степени и качества знаний студентов:

- выборочный опрос студентов по материалам предыдущей лекции, осуществляется на каждом занятии путем вопросов аудитории, коротких бесед и ситуаций;
- тестирование;
- итоговый экзамен.

В процессе обучения осуществляются следующие виды контроля степени и качества знаний студентов:

Оперативный контроль - осуществляется на каждой лекции путем опроса студентов,

групповые дискуссии, деловые и ролевые игры.

- Текущий контроль - проводится посредством проверки самостоятельной практической работы студентов в виде составленного развернутого плана или тезисов изучаемого самостоятельно материала по курсу дисциплины и графически оформленной письменной работы.

- Промежуточный контроль – цель: проверить степень и качество усвоение изучаемого материала, определить необходимость изменения содержания и методов обучения.

- Рубежный (итоговый) контроль Его цель – проверка степени и качества усвоения материала, умения применить полученные знания в учебных и практических ситуациях по другим дисциплинам Итоговый контроль знаний по всему курсу осуществляется в форме экзамена.

К экзамену студенты допускаются при условии выполнения всех самостоятельных работ, практических заданий и контрольной работы, предусмотренных программой курса.

Критерии оценки подготовки студента по дисциплине

В качестве видов текущего контроля знаний студентов предполагается применять:

- оценку участия студентов в ролевых и деловых играх, дискуссиях на семинарских и практических занятиях;

- проверку выполнения письменных домашних заданий;

- контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме);

- оценку качества выполнения самостоятельной работы под контролем преподавателя и др.

Данные текущего контроля дополняются промежуточной аттестацией студентов: тестированием (письменным или компьютерным), контрольными работами по ключевым темам.

Изучение дисциплины основано на постоянном текущем контроле знаний студентов. Предпочтение отдается анализу активности в течение семестра по всем заданиям. Итоговая оценка формируется по 100-балльной шкале. Она складывается из оценок отдельных работ и видов деятельности:

| Контрольные мероприятия по дисциплине                  | Количество баллов | Разделы и темы дисциплины |
|--|-------------------|---------------------------|
| Тест по истории конфликтологии                         | До 5              | 2,3                       |
| Участие в дискуссии                                    | До 5              | 1,8                       |
| Эссе   | До 5              | 6                         |
| Кейс   | До 5              | 5                         |
| Контрольная работа 1                                   | До 5              | 4                         |
| Контрольная работа 2                                   | До 5              | 9                         |
| Контрольная работа 3                                   | До 5              | 10                        |
| Круглый стол   | До 5              | 6                         |
| Презентация негативного и позитивного образа оппонента | До 5              | 7                         |
| Таблица  | До 10             | 10                        |
| Обработка результатов бланочного тестирования          | До 10             | 6,9                       |
| Ролевая игра   | До 5              | 9                         |
| Деловая игра 1   | До 5              | 11                        |
| Деловая игра 2   | До 5              | 12                        |
| Деловая игра 3   | До 5              | 13                        |
| Социально-психологический тренинг                      | До 5              | 13                        |
| Презентация видеотрегментов                            | До 5              | 10                        |
| Составление памятки                                    | До 5              | 1                         |
| <b>Всего</b>   | <b>100</b>        |                           |

**Материалы для проведения текущего контроля знаний студентов:**

| № п/п | Вид контроля                                    | Контролируемые темы (разделы)   | Компетенции, компоненты которых контролируются |
|-------|---|---|--|
| 1     | Дискуссия, памятка                              | Тема 1. Предмет конфликтологии. Понятия, факторы конфликтов в социальной работе.  | ОПК-9  |
| 2     | тест  | Тема 2. История развития западной конфликтологии  | ОПК-9  |
| 3     | тест  | Тема 3. История развития отечественной конфликтологии.  | ОПК-9  |
| 4     | Контрольная работа                              | Тема 4. Типология конфликтов в социальной работе.   | ОПК-9  |
| 5     | кейс  | Тема 5. Структура конфликтов в социальной работе.   | ОПК-9, ПК-8                                    |
| 6     | Эссе, тестирование, круглый стол                | Тема 6. Причины возникновения конфликтов.   | ПК-8, ОПК-8                                    |
| 7     | презентация                                     | Тема 7. Этапы развития конфликта.   | ПК-8   |
| 8     | дискуссия                                       | Тема 8 . Функции и границы конфликта. Деструктивный и конструктивный пути развития конфликта.   | ОПК-8  |
| 9     | Контрольная работа, ролевая игра                | Тема 9. Основные методы регулирования конфликтов. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.  | ПК-8   |
| 10    | Контрольная работа, таблица                     | Тема 10. Тактики поведения в конфликте  | ПК-8   |
| 11    | Деловая игра                                    | Тема 11. Технология переговорного процесса  | ПК-8   |
| 12    | Деловая игра                                    | Тема 12. Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы. Институт посредничества в переговорном процессе.                                | ПК-8, ОПК-8                                    |
| 13    | Деловая игра, Социально-психологический тренинг | Тема 13. Модели управления развития конфликтов в социальной работе. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе. | ОПК-8, ПК-8                                    |

## **Примерная тематика рефератов, эссе, докладов**

1. Поиск информации и подготовка докладов «Научное исследование конфликта как феномена общественной жизни».
2. Сравнительный анализ концепций социального конфликта Р.Дарендорфа и К.Маркса.
3. Сравнительный анализ исторического развития зарубежной и отечественной конфликтологии.
4. Работа по кейсам «Структура конфликта».
5. Эссе «Феномен человеческой агрессивности».
6. Составление негативного и позитивного образа оппонента с помощью аргументированных и неаргументированных оценок.
7. Составление комментированного конспекта работы Л.Козера «Функции социального конфликта».

### **11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации в форме экзамена.**

Для подготовки к сдаче экзамена студент должен обратить внимание на материал по следующим вопросам:

1. История развития отечественной конфликтологии.
2. История развития зарубежной конфликтологии.
3. Конфликтология как наука и практическая деятельность.
4. Типология конфликтов.
5. Функции конфликтов в обществе и на личностном уровне.
6. Причины конфликтов.
7. Прогнозирование конфликта.
8. Борьба как стиль поведения в конфликте.
9. Стадии развития конфликта.
10. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте.
11. Приспособление как стиль поведения в конфликте.
12. Игнорирование как стиль поведения в конфликте.
13. Тактики уловок по Р.Фишеру и У.Юри.
14. Принципиальные переговоры: 4 базовых пункта.
15. Содержание (структура) конфликта.
16. Профилактика конфликтов.
17. Психологическая защита от манипуляции.
18. Тактики соперничества по Дж.Рубин, Д.Пруйт и Ким Хе Сунг.
19. Диагностическая модель организационных конфликтов Л. Гринхелга.
20. Тактики манипулирования по В.В.Козлову, А.А.Козловой.
21. Управление конфликтом: краткая характеристика.
22. Регулирование конфликта.
23. Типология конфликтных личностей (по Дж.Г.Скотт).
24. Компромисс как стиль поведения в конфликте.
25. Приемы работы с агрессией и возражениями.

Экзамен проводится в виде письменного тестирования. Примерный вариант тест-билета прилагается.

ООП: Социальная работа (бакалавриат), 4 курс  
Дисциплина: Конфликтология в социальной работе

Вариант 1

**Задания с единичным выбором. Выберите один правильный ответ**

1. *Оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов:*

- а) негативизм
- б) косвенная агрессия
- в) подозрительность
- г) вербальная агрессия

2. *Причины конфликта, связанные с индивидуально-психологическими особенностями их участников, обусловленные спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой:*

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

3. *Ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникающая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта:*

- а) рефлексивное управление
- б) эскалация конфликта
- в) инцидент конфликта
- г) тактика поведения в конфликте

4. *Конфликты, предполагающие ограниченную сферу соперничества:*

- а) личностные
- б) канализируемые
- в) конфликты макроуровня
- г) горизонтальные

5. *Активный поиск путей совместного решения проблемы, удовлетворяющего обе стороны:*

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

6. *Импульсивен, недостаточно контролирует себя, ведет себя вызывающе, агрессивно, характерен высокий уровень притязаний, несамокритичен, во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других:*

- а) демонстративный тип.
- б) ригидный тип.
- в) сверхточный тип.
- г) неуправляемый тип.

7. *Конфликты, стимулирующие изменение, интеграцию и развитие структуры, способствующие возникновению новых форм деятельности и норм взаимоотношений,*

*социализации и адаптации:*

- а) реальные
- б) полномасштабные
- в) конструктивные
- г) макросоциологические

*8. Средства, которые могут быть задействованы оппонентами для реализации своих интересов в конфликте, это:*

- а) структура конфликта
- б) среда конфликта
- в) объект притязаний
- г) ресурсы сторон

*9. Ключевая, самая напряженная фаза конфликта, когда происходит обострение противоречий между его участниками и закрепляются стереотипы, препятствующие конструктивной коммуникации:*

- а) борьба
- б) инцидент
- в) эскалация
- г) кульминация

*10. Силье регулирования конфликта, используемый для снятия первоначального напряжения и выработки промежуточного решения, основанного на взаимных уступках:*

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

*11. Принципиальное отличие медиации от суда состоит в следующем:*

- а) медиация практически исключает вмешательство третьей стороны или делает его чисто формальным
- б) медиация предполагает максимальное активное участие сторон в разрешении конфликта
- в) медиация предполагает максимальное делегирование обеими сторонами своего влияния на процесс и исход, отказ от прав

*12. Оригинальную тестовую методику определения склонности людей к одному из стилей поведения в конфликтной ситуации предложил:*

- а) Г. Зиммель
- б) Р. Дарендорф
- в) Л. Козер
- г) К. Томас

*13. Конфликт со слабоструктурированными интересами и количественным составом противоположных сторон:*

- а) антагонистический конфликт
- б) неполный конфликт
- в) мнимый конфликт
- г) деструктивный конфликт

*14. Совокупность объективных условий конфликта, это:*

- а) структура конфликта
- б) среда конфликта
- в) ресурсы сторон
- г) объект притязаний

*15. Предконфликтная стадия развития конфликта НЕ включает:*

- а) анализ конфликта
- б) формирование ресурсов
- в) формирование стратегии и тактик поведения
- г) формирование субъектов и объекта

*16. Совместные действия с другим индивидом без отстаивания собственных интересов, подчинение своих интересов и амбиций интересам другого:*

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

*17. Психологическое воздействие, нацеленное на изменение направления активности другого человека, выполненное настолько искусно, что остается незамеченным им:*

- а) манипуляция
- б) эскалация
- в) инцидент
- г) тактика поведения

*18. Целенаправленное воздействие, осуществляемое на всех этапах возникновения, развития и завершения конфликта, по минимизации причин, породивших конфликт и коррекции поведения участников конфликта:*

- а) прогнозирование конфликта
- б) управление конфликтом
- в) разрешение конфликта
- г) объективация конфликта

*19. Тест-опросник Басса-Дарки разработан в:*

- а) 1991 г.
- б) 1957 г.
- в) 1885 г.
- г) 2009 г.

*20. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям:*

- а) цена конфликта
- б) динамика конфликта
- в) функция конфликта
- г) цель конфликта

*21. Беспокойство, повышенная тревожность, подозрительность, мрачное настроение, ощущение постоянной тоски, депрессии, раздражительность, приступы гнева относятся к:*



- а) Интеллектуальным признакам стресса
- б) Физиологическим признакам стресса
- в) Поведенческим признакам стресса
- г) Эмоциональным признакам стресса

22. Тест-опросник Басса-Дарки оценивает степень агрессивности:

- а) по 16 индексам
- б) по 4 индексам
- в) по 3 индексам
- г) по 8 индексам

23. Употребление субъектом психологических средств устранения или ослабления ущерба, грозящего ему со стороны другого субъекта:

- а) манипуляция
- б) психологическая защита
- в) салютогенез
- г) приспособление

24. Классическим произведением современной конфликтологии стала работа «Функции социального конфликта», написанная:

- а) К. Боулдингом
- б) Г. Зиммелем
- в) Р. Дарендорфом
- г) Л. Козером

25. Общественно-экономические условия жизни, социально-политическое устройство общества и пр. относятся к:

- а) психологической среде конфликта
- б) социальной среде конфликта
- в) физической среде конфликта
- г) комплексной среде конфликта

26. Несбалансированное ролевое взаимодействие относится к такой группе причин конфликта как:

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

27. Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе, предъявляет повышенные требования к окружающим, людям, с которыми работает, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствителен к деталям, придает излишнее значение замечаниям окружающих и пр.:

- а) демонстративный тип.
- б) ригидный тип.
- в) сверхточный тип.
- г) неуправляемый тип.

28. Конфликт, в котором участвуют лица, не находящиеся друг у друга в подчинении:

- а) эскалирующий
- б) смешанный
- в) вертикальный

г) горизонтальный

29. Конфликты, имеющие постоянно расширяющуюся сферу взаимодействия:

- а) канализируемые
- б) эскалирующие
- в) мнимый конфликт
- г) деструктивный конфликт

30. Совокупность физических, климатических и экологических условий и факторов, в которых протекает конфликт, это:

- а) психологическая среда конфликта
- б) физическая среда конфликта
- в) социальная среда конфликта
- г) совокупная среда конфликта

31. Выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы):

- а) физическая агрессия
- б) косвенная агрессия
- в) подозрительность
- г) вербальная агрессия

Вопрос 32. Ход развития, изменение конфликта под воздействием внутренних механизмов, а также внешних факторов и условий:

- а) цена конфликта
- б) динамика конфликта
- в) функция конфликта
- г) цель конфликта

**Задания с множественным выбором. Выберите два правильных ответа**

33. По степени проявления конфликты делятся на:

- а) агонистические
- б) полномасштабные
- в) неполные
- г) антагонистические

34. По последствиям конфликты делятся на:

- а) конструктивные
- б) полномасштабные
- в) неполные
- г) деструктивные

35. «перевод спора на личности», «капкан аванса», «негативный образ будущего», «информационная атака», «давление на жалость», «домыслы» - авторами этих тактик являются:

- а) Р.Фишер
- б) Л.Козер
- в) Козлов В.В.
- г). Козлова А.А.

**Задания с множественным выбором. Выберите три правильных ответа**

36. По своему характеру, с точки зрения реализации целей противоборства, завершение конфликта может быть:

- а) победоносным
- б) компромиссным
- в) насильственным
- г) пораженческим

37. Р. Фишер и У. Юри выделяют следующие группы тактик поведения в конфликте:

- а) психологическую войну
- б) преднамеренный обман
- в) рациональное убеждение
- г) позиционное давление

38. По потребностям конфликты распределяются на:

- а) материальные
- б) личностные
- в) статусно-ролевые
- г) духовные

39. Отметьте объективные причины конфликтов:

- а) наличие противоположных ценностных ориентаций
- б) причины конфликта, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства
- в) причины конфликтов, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры
- г) отсутствие навыков эффективной коммуникации

#### **Задания на установление правильной последовательности**

40. Расположите в правильной последовательности этапы регулирования конфликта:

- а) выбор методов регулирования
- б) реализация решений
- в) выбор средств регулирования
- г) анализ последствий

41. Расположите в правильной последовательности операции по созданию возможных НАОС:

- а) усовершенствование нескольких из многообещающих идей и разработка их практического воплощения
- б) выбор пробного варианта, который кажется Вам наилучшим
- в) обдумывание плана действий, которые Вы можете предпринять, если соглашение не будет оформлено

42. Расположите в правильной нарастающей последовательности виды конфликтов по масштабности:

- а) конфликты мезоуровня
- б) конфликты микроуровня
- в) конфликты макроуровня

43. Методика улаживания инцидента состоит из последовательных действий:

- а) выражение
- б) вознаграждение

- в) описание
- г) предложение

44. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтной стадии:

- а) эскалация
- б) инцидент
- в) завершение конфликта

### Открытые вопросы

45. Мужчина пришел на ежегодное переосвидетельствование в МСЭ (группа инвалидности – 3, нет пальцев на кисти рук). Он начинает возмущаться в регистратуре: «Почему я должен каждый год проходить эту процедуру, это унижительно, бесчеловечно, в конце концов!!! Что, пальцы вырастут через год? Зачем я сюда хожу? Издеваются над людьми как хотят!». Используя методику улаживания инцидента, подготовьте фразу-ответ специалиста на замечание клиента.

-----  
-----  
-----

46. В дом ребенка обратилась мать воспитанника 10 месяцев, которого она оставила в возрасте 6 месяцев, не написав согласия на усыновление, в ДЦКБ во время прохождения лечения. Она заявила специалисту по социальной работе, что хочет срочно забрать ребенка: «Я мать, мне надо его увидеть, побыть с ним. Выдайте ребенка, у меня на руках свидетельство о рождении, меня не лишили родительских прав, я подам на вас в суд!» Используя схему работы с возражениями, подготовьте фразу-ответ специалиста:

-----  
-----  
-----

47. Сын престарелой матери, которой давно присвоена I группа инвалидности приносит справку и говорит: «У меня мама инвалид. У нее в программе ИПР написаны ходунки, а теперь ей требуется кресло-каталка. Напишите мне новую программу и выпишите кресло». Специалист по социальной работе объясняет, что она должна пройти лично обследование специалистов. Сын возмущается: «Моей матери 86 лет, вы что, издеваетесь, она инвалид с 2001 года, на бессрочке!!! Я ее не повезу! Что это за правила глупые!» Используя прием рефрейминга, подготовьте фразу-ответ специалиста:

-----  
-----  
-----

48. Новый сотрудник, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Сотрудник обратился к директору с требованием повышения зарплаты, на что руководитель сказал, если его что-то не устраивает, его никто не удерживает, пусть пишет заявление об уходе, такие наглые сотрудники в этой организации долго не задерживаются... Какой стиль поведения использован директором, почему Вы так считаете?

-----  
-----  
-----

49. На прием к специалисту пришел клиент за получением справки. Сотрудник объясняет, что справка еще не готова и просит немного подождать, так как ему нужно доделать срочную работу. Клиент недоволен, злится: «У меня нет времени ждать. Значит ваша работа срочная, а мое дело может подождать? Это Вам некуда торопиться. Сидит тут, в кольцах, одним пальцем стучит, а у двери уже очередь собралась. Не умеешь работать, ума не хватает, иди в дворники. Губы накрасить у тебя хватило времени, а справку мне не сделала!». Подготовьте фразу-ответ специалиста, **не используя конфликтогены**, но с демонстрацией уверенного поведения:

-----

-----

-----

50. В организации в маленьком кабинете работает дефектолог (стаж – 10 лет). На работу приняли молодого специалиста – логопеда, ей дали хороший большой кабинет и спецоборудование, так она ведет групповые занятия (по 5 человек). На каждом совещании, планерке, методобъединении дефектолог обсуждает эту ситуацию и требует поменяться кабинетами, но групповые занятия она проводить по-прежнему не будет (она работает с 1-2 детьми). С ее слов, у нее в кабинете плохая аура, не растут цветы и она долго там не проживет. Какой **стиль поведения** следует применить директору и почему? Обоснуйте свой ответ.

-----

-----

-----

| <i>отлично</i> | <i>хорошо</i> | <i>удовлетворительно</i> |
|----------------|---------------|--------------------------|
| 50-100 б.      | 42-84 б.      | 35-70 б.                 |
| 49-98 б.       | 41-82 б.      | 34-68 б.                 |
| 48-96 б.       | 40-80 б.      | 33-66 б.                 |
| 47-94 б.       | 39-78 б.      | 32-64 б.                 |
| 46-92 б.       | 38-76 б.      | 31-62 б.                 |
| 45-90 б.       | 37-74 б.      | 30-60 б.                 |
| 44-88 б.       | 36-72 б.      |                          |
| 43-86 б.       |               |                          |

#### **11.4. Оценка сформированности компетенций**

Итоговая оценка сформированности компетенций ПК-8, ОПК-8, ОПК-9 определяется по столбальной итоговой оценке по дисциплине:

При оценке каждого вида учебной работы по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся в ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет».

Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся основана на оценке каждого вида учебной работы по дисциплине в рейтинговых баллах.

Количество баллов, полученных обучающимся по дисциплине в течение семестра

(включая баллы за экзамен), переводится в академическую оценку, которая фиксируется в зачетной книжке в соответствии со следующей таблицей:

| Баллы, полученные обучающимся по дисциплине в течение семестра | Академическая оценка |           |
|--|----------------------|-----------|
| 60...70 баллов   | «удовлетворительно»  | «зачтено» |
| 71...85 баллов   | «хорошо»             |           |
| 86...100 баллов  | «отлично»            |           |

Если количество баллов, которое наберет обучающийся в течение семестра, будет недостаточным для получения им положительной академической оценки по дисциплине, преподаватель вправе потребовать от обучающегося выполнения дополнительных заданий для получения большего количества баллов. Решение о возможности и форме выполнения обучающимся дополнительных заданий для получения большего количества баллов принимается преподавателем.

**Разработчик:**

 доцент кафедры социальной работы В.В. Попова

Программа рассмотрена на заседании кафедры социальной работы

Протокол № 9 от «10» мая 2018 г.

Зав.кафедрой  к.филос.наук, доцент Решетникова Е.В.

