

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор
по УР

_____ А.Е. Рудин

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.31

Конфликтология в профессиональной деятельности

Учебный план: 2025-2026 39.03.02 ИФСТЗ ФГКвССО ЗАО №1-3-176.plx

Кафедра: **42** Социальной работы и права

Направление подготовки:
(специальность) 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки: Федеральный государственный контроль в сфере социального обслуживания
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

| Семестр (курс для ЗАО) | Контактная работа обучающихся | | Сам. работа | Контроль, час. | Трудоёмкость, ЗЕТ | Форма промежуточной аттестации | |
|---------------------------|----------------------------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| | Лекции | Практ. занятия | | | | | |
| 3 | УП | 8 | 8 | 88 | 4 | 3 | Зачет |
| | РПД | 8 | 8 | 88 | 4 | 3 | |
| 4 | УП | 8 | 8 | 110 | 18 | 4 | Экзамен, Курсовая работа |
| | РПД | 8 | 8 | 110 | 18 | 4 | |
| Итого | УП | 16 | 16 | 198 | 22 | 7 | |
| | РПД | 16 | 16 | 198 | 22 | 7 | |

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, утверждённым приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76

Составитель (и):

Старший преподаватель

Кудрявцева Мария
Викторовна

кандидат технических наук, Доцент

Ковалева Галина
Викторовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой социальной работы и права

Ковалева Галина
Викторовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Ковалева Галина
Викторовна

Методический отдел:

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области знаний о конфликтах и способах управления ими, в том числе в контексте профессиональной деятельности

1.2 Задачи дисциплины:

- научить анализировать современные конфликты и понимать их природу, выявлять причины возникновения;
- научить критически оценивать различные теоретические школы, занимающиеся анализом и урегулированием конфликтов;
- дать навыки управления и разрешения конкретными конфликтами, оценивания целесообразности и эффективности применения различных переговорных и посреднических процедур в профессиональной деятельности;
- подготовить студентов к решению конкретных задач управления конфликтами в профессиональной деятельности.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Ведение переговоров в социальной сфере

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| |
|---|
| ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы |
| Знать: основы профессиональной конфликтологии и медиации, особенности протекания конфликтов в социальной сфере |
| Уметь: анализировать условия и причины возникновения конфликтов, определять способы и пути разрешения конфликтов в социальной сфере |
| Владеть: навыками применения социальных технологий диагностики, разрешения и профилактики конфликтов в социальной сфере |

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий | Семестр (курс для ЗАО) | Контактная работа | | СР (часы) | Инновац. формы занятий |
|---|---------------------------|-------------------|---------------|--------------|------------------------------|
| | | Лек. (часы) | Пр. (часы) | | |
| Раздел 1. Развитие конфликтологии как науки | | | | | |
| Тема 1. Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания Возникновение и развитие конфликтологии как самостоятельной области знаний. Конфликтология в системе наук. Основные категории и понятия конфликтологии. Предметная область конфликтологии. Теоретико-методологические основания конфликтологии. Методы исследования конфликтов. Современное состояние и развитие конфликтологии. Основные проблемы конфликтологии и подходы к их решению. Конфликт как условие функционирования и совершенствования социальных систем. Концепции интеграционной и конфликтной ориентации общества. Задачи конфликтологии как науки и учебной дисциплины. Семинар "Конфликтология как научно-прикладная отрасль знания" | 3 | 2 | 2 | 15 | ГД |

| | | | | | |
|--|--|---|---|----|--|
| <p>Тема 2. Формирование конфликтологических идей в рамках философии</p> <p>Исторические условия возникновения конфликтологических идей. Взгляды на конфликт в истории философской мысли. Особенности воззрений на конфликт в Древнем мире: Конфуций, Лао-Цзы, Гераклит, Платон, Аристотель.</p> <p>Рассуждения о природе конфликта в Средние века: Аврелий Августин, Фома Аквинский – и в эпоху Возрождения: Н. Кузанский, Н. Коперник, Д. Бруно, Н. Макиавелли. Понимание сущности и природы конфликта в Новое время: Т. Гоббс, Ж.-Ж. Руссо, А. Смит, И. Кант, Г. Гегель.</p> <p>Конфликтологические взгляды К. Маркса (марксизм) и О.Конта (позитивизм).</p> <p>Семинар "Формирование конфликтологических идей в рамках философии"</p> | | 1 | 1 | 14 | |
| <p>Тема 3. Развитие конфликтологических идей в социологии и психологии</p> <p>Развитие конфликтологических идей в социологии: М.Вебер, Г.Зиммель, П. Сорокин. Возникновение и развитие конфликтологии как теории и как практики в 1950-1980-е годы: Р. Дарендорф, Л. Козер, К. Томас, Р. Фишер, У. Юри и др. Фрейдистские и постфрейдистские взгляды на психологию конфликта. Различные социологические и психологические теории, объясняющие природу конфликта. Особенности развития конфликтологии в России.</p> <p>Семинар "Развитие конфликтологических идей в социологии и психологии"</p> | | 1 | 1 | 12 | |
| <p>Раздел 2. Общая теория конфликта</p> | | | | | |
| <p>Тема 4. Анализ структурных элементов конфликта</p> <p>Основные элементы конфликта: объект, предмет, субъект. Стороны конфликта на макро-, мезо- и микроуровнях. Цели сторон в конфликте. Формы конфликтов по сфере возникновения. Экономические, политические, этнические, нравственные и правовые конфликты. Мотивационные, когнитивные, ролевые конфликты. Горизонтальные и вертикальные конфликты. Классификация причин возникновения конфликта. Эмоциональные и деловые факторы конфликтных ситуаций. Скрытые и открытые конфликты. Уровни проявления конфликта.</p> <p>Семинар "Анализ структурных элементов конфликта"</p> | | 1 | 1 | 13 | |

| | | | | | |
|---|---|------|---|----|----|
| <p>Тема 5. Источники, объект и причины конфликта Противоречие и конфликт: общее и особенное. Субъективные и объективные основы конфликтов. Причина и повод. Основные причины, содержащие конфликтные ситуации. Информационные, ресурсные, статусные, пространственно-временные, этнокультурные, поведенческие факторы в конфликте. Барьеры преодоления конфликтов. Источники конфликтов в социальной сфере. Семинар "Источники, объект и причины конфликта"</p> | | 1 | 1 | 10 | АС |
| <p>Тема 6. Функции конфликта Роль конфликтов в обществе. Понятие "функция конфликта". Конфликт как норма и патология. Абсолютный конфликт. Позитивные и негативные функции конфликта. Классификация конструктивных и деструктивных функций конфликта. Конфликт как условие дальнейшего развития и получения жизненного опыта. Разрушение целостности личности, коллектива, общества в ходе деструктивного конфликта. Явные и скрытые функции конфликта. Роль различных факторов в активизации тех или иных функций. Семинар "Функции конфликта"</p> | | 1 | 1 | 12 | |
| <p>Тема 7. Динамика конфликта Конфликт как сложное социально-временное явление. Периоды (стадии) конфликта и их характеристики. Предконфликтная стадия, ее особенности. Понятие инцидента и его роль в конфликте. Стадия открытого конфликта. Конфликт в стадии разрешения. Методы разрешения конфликта: педагогические и административные. Понятие о фазах конфликта и возможностях разрешения конфликта в каждой последующей фазе. Послеконфликтная стадия и ее особенности. Семинар "Динамика конфликта"</p> | | 1 | 1 | 12 | |
| Итого в семестре (на курсе для ЗАО) | | 8 | 8 | 88 | |
| Консультации и промежуточная аттестация (Зачет) | | 0,25 | | | |
| Раздел 3. Типология конфликтов | | | | | |
| <p>Тема 8. Проблема типологии Конфликт как сложное социально-психологическое явление. Основные подходы к классификации конфликтов. Виды конфликтов в зависимости от различных признаков. Причины конфликтов и их влияние на характер протекания конфликта. Объективные и субъективные причины. Причины общие и частные. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Значение вида и причины конфликта для его разрешения. Семинар "Проблема типологии"</p> | 4 | 1 | 1 | 15 | |

| | | | | |
|---|---|---|----|----|
| <p>Тема 9. Внутриличностные конфликты: причины и последствия Понятие внутриличностного конфликта. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Потребности, интересы, ценности, мотивы поведения личности. Внутренние и внешние противоречия личности и их взаимосвязь. Основные типы поведения людей в состоянии внутриличностного конфликта. Структура человеческой психики: фрустрация, стрессы, конфликты, кризисы. Причины и источники внутриличностных конфликтов и формы их проявления. Социальный характер внутриличностных конфликтов. Позитивные и негативные последствия внутриличностного конфликта. Семинар "Внутриличностные конфликты: причины и последствия"</p> | 1 | 1 | 15 | ГД |
| <p>Тема 10. Межличностные конфликты: причины и последствия Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Причины межличностных конфликтов. Дж. Скотт о типах конфликтных личностей. Социально-психологическое противостояние индивидов. Классификация межличностных конфликтов. Особенности конфликта «начальник – подчиненный». особенности конфликтов «учитель – ученик». Супружеские конфликты как разновидность межличностных конфликтов. Разновидности межличностных конфликтов в социальных службах. Последствия межличностных конфликтов: негативные и позитивные функции. Семинар "Межличностные конфликты: причины и последствия"</p> | 1 | 1 | 15 | |
| <p>Раздел 4. Способы предупреждения и разрешения конфликтов</p> | | | | |
| <p>Тема 11. Способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов Формы проявления и способы разрешения внутриличностных конфликтов. Рефлексия и ее роль в разрешении конфликта личности. Механизмы психологической защиты. Роль социального работника в разрешении и предупреждении внутренних конфликтов клиентов. Технологии помощи в разрешении внутриличностных конфликтов. Управление конфликтом. Семинар "Способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов"</p> | 1 | 1 | 12 | |

| | | | | |
|---|---|---|----|----|
| <p>Тема 12. Профилактика межличностных конфликтов Прогнозирование конфликта. Методы измерения и прогнозирования напряженности на институциональном, территориальном и организационном уровнях. Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации. Предупреждение и предотвращение конфликта. Устранение причин вызвавших предконфликтную ситуацию. Способы профилактики конфликтов. Правовые, организационные, социальнопсихологические, коммуникативные и информационные способы предотвращения конфликтов. Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций. Профилактика социальных конфликтов. Устранение объективных причин конфликтов как одно из условий безконфликтного взаимодействия. Роль переговоров в разрешении и предупреждении конфликтов. Предупреждение управленческих конфликтов. Предупреждение семейных конфликтов. Семинар "Предупреждение межличностных конфликтов"</p> | 1 | 1 | 12 | |
| <p>Тема 13. Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтах Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов. Юмор как средство предупреждения конфликта. Тактика избегания конфликта и метод насилия. Силковое подавление. Трансформация конфликтных взаимоотношений в отношения согласия. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Способы разрешения конфликтов в различных сферах развертывания межличностных конфликтов Семинар "Способы разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтах"</p> | 1 | 1 | 11 | ГД |
| <p>Раздел 5. Конфликтология в социальной работе</p> | | | | |

| | | | | |
|---|-----|---|------|----|
| <p>Тема 14. Социально-психологические закономерности развития конфликта в сфере социальной работы</p> <p>Агрессивность как психологическая основа конфликта. Социальные факторы агрессивности. Мотивация конфликтного поведения. Конфликт как проявление негативных психологических состояний у сторон: стресса, неприязни, плохого настроения, депрессии, зависти, мести, агрессии. Социально-психологические свойства личности, способствующие конфликту. Конформизм и высокая самонадеянность. Закономерности воздействия толпы на психическое состояние личности. Массовое поведение и конфликты. Конфликт и лидерство. Роль лидера в конфликте. Типы лидерства в конфликтах. Авторитет и власть, их роль в конфликте. Социально-психологические проблемы послеконфликтной ситуации.</p> <p>Семинар "Социально-психологические закономерности развития конфликта в сфере социальной работы"</p> | | 1 | 10 | |
| <p>Тема 15. Профессиональная этика и предупреждение конфликтов в социальной работе</p> <p>Понятие профессиональной этики. Нормы и стандарты профессионального поведения. Профессиональные деформации как источник конфликтов в социальной работе. Мотивационные конфликты социального работника. Меры профилактики этических конфликтов в социальной работе. Роль конфликтогенов в возникновении конфликтов в социальной работе и способы их предупреждения.</p> <p>Семинар "Профессиональная этика и предупреждение конфликтов в социальной работе"</p> | 1 | | 11 | АС |
| <p>Тема 16. Разрешение конфликтов в социальной работе</p> <p>Устранение причин – путь к разрешению конфликта. Способы и этапы разрешения конфликтов в сфере социальной работе. Разрешение конфликта с помощью медиатора. Искусство медиации в социальной работе. Разрешение конфликта в ходе переговорного процесса. Цели и задачи переговоров. Основные этапы переговоров и их содержание. Стратегии и стили ведения переговоров. Разрешение конфликта и послеконфликтная стадия.</p> <p>Семинар "Разрешение конфликтов в социальной работе"</p> | 1 | 1 | 9 | |
| <p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p> | 8 | 8 | 110 | |
| <p>Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен, Курсовая работа)</p> | 4,5 | | 13,5 | |

| | | | | |
|---|--|-------|-------|--|
| Всего контактная работа и СР по дисциплине | | 36,75 | 211,5 | |
|---|--|-------|-------|--|

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта): Основной целью курсовой работы является расширение знаний студента и формирование у него навыков научно-исследовательской деятельности.

Задачи курсовой работы состоят в следующем:

- выбор темы исследования и разработка плана;
- анализ и обобщение собранного теоретического и эмпирического материала;
- обоснование подходов к рассмотрению проблемы исследования;
- уточнение понятийного аппарата и изложение основных теоретических положений;
- проведение самостоятельного исследования;
- изложение материалов курсовой работы и теоретических выводов.

4.2 Тематика курсовой работы (проекта): 1. Методы исследования социальных конфликтов.

2. Причины и способы разрешения социальных конфликтов.
3. Стратегии разрешения конфликтов.
4. Посредничество как способ регулирования конфликтов в социальной работе.
5. Конфликты в трудовых отношениях и пути их преодоления.
6. Трудовые конфликты, их причины и пути разрешения.
7. Внутриличностные конфликты и пути их разрешения.
8. Межличностные конфликты и пути их разрешения.
9. Конфликты в педагогической среде и пути их разрешения.
10. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
11. Конфликт «отцы и дети»: причины и пути разрешения.
12. Особенности конфликтов в молодежной среде.
13. Управление трудовыми конфликтами в коллективе.
14. Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций в коллективе.
15. Источники и мотивы конфликтов в организации.
16. Методы управления и предупреждения организационных конфликтов.
17. Семейные конфликты, их причины и преодоление.
18. Медиация как способ выхода из конфликта.
19. Причины возникновения и классификация конфликтов.
20. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.
21. Психология переговорного процесса по разрешению конфликта.
22. Типы стратегий в переговорном процессе.
23. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
24. Сферы проявления межличностных конфликтов и способы их разрешения.
25. Пути разрешения межгрупповых конфликтов.
26. Конфликты в семье: их особенности и пути разрешения.
27. Конфликты в организации: их особенности и пути разрешения.
28. Основные подходы и стили разрешения конфликта.
29. Межэтнические конфликты: их особенности и пути разрешения.
30. Технология переговорного процесса в разрешении конфликта.

4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):

Курсовая работа должна соответствовать следующим требованиям:

- быть выполненной на высоком теоретическом уровне;
- включать анализ не только теоретического, но и эмпирического материала;
- основываться на результатах самостоятельного социологического исследования, если этого требует тема исследования;

- иметь обязательные выводы автора после каждой главы и в заключение работы;

- быть оформленной по стандарту и выполненной в указанные сроки.

Курсовая работа должна иметь следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основной текст (разделы, подразделы);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Курсовая работа представляет собой оригинальное произведение объемом 30–35 страниц (машинописных) при наборе текста через 1,5 интервала и размере шрифта 14 пт (Times New Roman). Работа пишется на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4.

Во введении раскрывается актуальность темы исследования, анализируется степень научной разработанности проблемы, определяется объект и предмет исследования, указывается основная цель,

определяются задачи исследования.

Основную часть курсовой работы следует делить на разделы, подразделы, пункты и подпункты (при необходимости). При делении текста на разделы и подразделы необходимо, чтобы каждый раздел содержал законченную информацию.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами без точки в конце, например: 1, 2, 3 и т. д. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой, например: 1.1, 1.2, 1.3 и т. д. В конце номера раздела и подраздела точка не ставится.

Разделы, подразделы должны иметь заголовки. Каждый раздел курсовой работы рекомендуется начинать с нового листа (страницы). Формулировка разделов и подразделов должна быть четкой, краткой и в последовательной форме раскрывать содержание работы.

В основной части работы излагается теоретическое и практическое содержание намеченных в плане вопросов. Необходимо показать знание литературы по данной теме, но при этом следует правильно пользоваться первоисточниками, избегать чрезмерного цитирования, показать качественный анализ научной литературы. После каждого пункта (подраздела) делается вывод по рассмотренному в пункте материалу (3–4 предложения). В конце разделов также делается обобщающий вывод.

Заключение объемом 1–2 страницы должно содержать в концентрированном (тезисном) виде без какой-либо аргументации ранее обоснованные студентом в тексте работы основные выводы, которые напрямую связаны с задачами исследования.

Все прямые заимствования чужого текста из печатных и электронных источников должны иметь соответствующие ссылки: в тексте после упоминания материала проставляются в квадратных скобках номер, под которым он значится в списке использованных источников, например: [5].

Соответственно, список использованных источников формируется по мере упоминания источников в тексте. Оформление списка литературы осуществляется в соответствии с существующим государственным стандартом (ГОСТ 7.1-2003).

Курсовая работа оформляется в соответствии с ГОСТ 7.32-2001.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

| Код компетенции | Показатели оценивания результатов обучения | Наименование оценочного средства |
|-----------------|--|----------------------------------|
| ОПК-4 | <p>Перечисляет причины, формы, динамику социальных конфликтов, пути разрешения и предупреждения; характеризует различные типы конфликтов. Перечисляет особенности возникновения и развития конфликтов в профессиональной деятельности; определяет стратегии разрешения конфликтных ситуаций и их предупреждение. Применяет этические нормы и требования при разрешении конфликтов в сфере социальной работы; осуществляет технологии посредничества в условиях нарушения этических стандартов деловой коммуникации; регулирует конфликтное взаимодействие на различных уровнях профессиональной деятельности.</p> <p>Демонстрирует навыки реализации бесконфликтного общения, применяет этические нормы в медиативном процессе; использует методы и приемы разрешения и предупреждения конфликтов в повседневной жизни и профессиональной среде.</p> | |

5.1.2 Система и критерии оценивания

| Шкала оценивания | Критерии оценивания сформированности компетенций | |
|------------------|---|---|
| | Устное собеседование | Письменная работа |
| 5 (отлично) | <p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Практическое задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен на профессиональном</p> | <p>- содержание курсовой работы соответствует выбранной теме работы; - курсовая работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной; - дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению; - проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;</p> |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| | <p>уровне, с полноценным использованием теоретических знаний, аргументировано и четко представлен алгоритм решения задачи, правильность и полнота выводов.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы; - широко представлена библиография по теме работы; - приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы; - по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям. |
| 4 (хорошо) | <p>Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Практическое задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, однако недостаточно аргументировано использование теоретических знаний; выводы носят стандартный характер, не учитывая специфики конкретной ситуации. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен на профессиональном уровне без существенных ошибок, недостаточно аргументировано использование теоретических знаний.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - содержание работы в целом соответствует заданию; - работа актуальна, написана самостоятельно; - дан анализ степени теоретического исследования проблемы; - основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом и методологическом уровне; - теоретические положения сопряжены с практикой; - приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями курсовой работы; - составлена библиография по теме работы. |
| 3 (удовлетворительно) | <p>Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Практическое задание выполнено, но допущены ошибки, которые студент может устранить с помощью преподавателя. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен, но допущены ошибки, которые студент может устранить с помощью преподавателя.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме; - исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью; - нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью; - теоретические положения слабо увязаны с управленческой практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер; - содержание приложений не освещает решения поставленных задач. |
| 2 (неудовлетворительно) | <p>Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Практическое задание выполнено частично, без правильных выводов. Анализ ситуации профессиональной деятельности выполнен частично, алгоритм выполнения задания нарушен</p> | <ul style="list-style-type: none"> - содержание работы не соответствует теме; - работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений; - курсовая работа носит умозрительный и (или) компилятивный характер; - предложения автора четко не сформулированы. |
| Зачтено | <p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Практическое задание, анализ</p> | |

| | | |
|------------|---|--|
| | ситуации профессиональной деятельности выполнены в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе грамотно и аргументировано использованы теоретические знания, выполнены все выводы. | |
| Не зачтено | Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Практическое задание, анализ ситуации профессиональной деятельности выполнены частично, без правильных выводов, допущены ошибки. | |

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

| № п/п | Формулировки вопросов |
|--------|---|
| Курс 3 | |
| 1 | История развития конфликтологии как науки |
| 2 | Конфликтология как наука, ее предмет, объект и задачи |
| 3 | Конфликтология как наука и ее социальные функции |
| 4 | Философия, социология и психология как основа развития конфликтологии |
| 5 | Социальная природа и причины возникновения конфликтов |
| 6 | Понятие конфликтов и конфликтной ситуации |
| 7 | Роль и функции конфликта |
| 8 | Мыслители древнего мира и средневековья о противоречии и конфликте |
| 9 | Развитие конфликтов в философии Нового времени |
| 10 | Развитие конфликтологии в рамках социологической науки XIX-XX вв. |
| 11 | Развитие конфликтологии в рамках психологической науки |
| 12 | Характеристика объекта и предмета конфликта |
| 13 | Конфликтология как наука: методы исследования, функции конфликтологии |
| 14 | Динамика конфликта (этапы, характеристика) |
| 15 | Объективные и личностные элементы конфликта |
| 16 | Причины конфликта (противоречие; объективные причины и субъективные причины) |
| 17 | Возникновение и развитие прикладной конфликтологии (зарубежный и отечественный опыт) |
| 18 | Конфликт как условие дальнейшего развития и получения жизненного опыта. |
| 19 | Разрушение целостности личности, коллектива, общества в ходе деструктивного конфликта. |
| 20 | Проблема типологии конфликта |
| 21 | Внутриличностный конфликт: сущность и особенности |
| 22 | Внутриличностный конфликт: причины и последствия |
| 23 | Межличностные конфликты: сущность, особенности, виды |
| 24 | Межличностные конфликты: причины, последствия |
| 25 | Конфликты в сфере социальной работы (сущность, причины, особенности, последствия). |
| 26 | Управление конфликтами в сфере социальной работы |
| 27 | Виды конфликтов в организации и пути выхода из них |
| 28 | Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации. |
| 29 | Предупреждение и предотвращение конфликта: способы и подходы. |
| 30 | Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций |
| 31 | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция |
| 32 | Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов в социальной сфере |
| 33 | Тактика избегания конфликта и метод насилия. Силовое подавление |
| 34 | Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты |
| 35 | Способы разрешения конфликтов в различных сферах развертывания межличностных конфликтов |

| | |
|----|---|
| 36 | Авторитет и власть, их роль в конфликте |
| 37 | Понятие профессиональной этики. Нормы и стандарты профессионального поведения. |
| 38 | Меры профилактики и разрешения этических конфликтов в социальной работе |
| 39 | Этапы разрешения конфликтов в сфере социальной работе |
| 40 | Разрешение конфликта с помощью медиатора |
| 41 | Разрешение конфликта в ходе переговорного процесса |
| 42 | Основные этапы переговоров и их содержание |
| 43 | Разрешение конфликта и послеконфликтная стадия. |
| 44 | Стратегии и стили ведения переговоров в профессиональной деятельности |
| 45 | История развития конфликтологии как науки |
| 46 | Конфликтология как наука, ее предмет, объект и задачи |
| 47 | Конфликтология как наука и ее социальные функции |
| 48 | Философия, социология и психология как основа развития конфликтологии |
| 49 | Социальная природа и причины возникновения конфликтов |
| 50 | Понятие конфликтов и конфликтной ситуации |
| 51 | Роль и функции конфликта |
| 52 | Мыслители древнего мира и средневековья о противоречии и конфликте |
| 53 | Развитие конфликтов в философии Нового времени |
| 54 | Развитие конфликтологии в рамках социологической науки XIX-XX вв. |
| 55 | Развитие конфликтологии в рамках психологической науки |
| 56 | Характеристика объекта и предмета конфликта |
| 57 | Конфликтология как наука: методы исследования, функции конфликтологии |
| 58 | Динамика конфликта (этапы, характеристика) |
| 59 | Объективные и личностные элементы конфликта |
| 60 | Причины конфликта (противоречие; объективные причины и субъективные причины) |
| 61 | Возникновение и развитие прикладной конфликтологии (зарубежный и отечественный опыт) |
| 62 | Конфликт как условие дальнейшего развития и получения жизненного опыта. |
| 63 | Разрушение целостности личности, коллектива, общества в ходе деструктивного конфликта. |
| 64 | Проблема типологии конфликта |
| 65 | Внутриличностный конфликт: сущность и особенности |
| 66 | Внутриличностный конфликт: причины и последствия |
| 67 | Межличностные конфликты: сущность, особенности, виды |
| 68 | Межличностные конфликты: причины, последствия |
| 69 | Конфликты в сфере социальной работы (сущность, причины, особенности, последствия). |
| 70 | Управление конфликтами в сфере социальной работы |
| 71 | Виды конфликтов в организации и пути выхода из них |
| 72 | Профилактика конфликтов на стадии предконфликтной ситуации. |
| 73 | Предупреждение и предотвращение конфликта: способы и подходы. |
| 74 | Переговоры как эффективный способ регулирования предконфликтных ситуаций |
| 75 | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция |
| 76 | Нормы деловой этики и предупреждение конфликтов в социальной сфере |
| 77 | Тактика избегания конфликта и метод насилия. Силовое подавление |
| 78 | Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты |
| 79 | Способы разрешения конфликтов в различных сферах развертывания межличностных конфликтов |
| 80 | Авторитет и власть, их роль в конфликте |
| 81 | Понятие профессиональной этики. Нормы и стандарты профессионального поведения. |
| 82 | Меры профилактики и разрешения этических конфликтов в социальной работе |
| 83 | Этапы разрешения конфликтов в сфере социальной работе |
| 84 | Разрешение конфликта с помощью медиатора |
| 85 | Разрешение конфликта в ходе переговорного процесса |
| 86 | Основные этапы переговоров и их содержание |
| 87 | Разрешение конфликта и послеконфликтная стадия. |
| 88 | Стратегии и стили ведения переговоров в профессиональной деятельности |

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась:

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

3. Современная теория конфликта исходит из ряда посылок:

- а) конфликт — есть напряженность, деформация внутри системы, социальное бедствие
- б) конфликт присущ человеку как и всем животным
- в) конфликт функционален для социальных систем,
- г) созидателен
- д) конфликт происходит из-за разделения людей на классы
- е) все ответы верны

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1) Причины конфликтов раскрывают источники их возникновения и определяют динамику течения. Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов:

- 1. объективных
- 2. организационно-управленческих
- 3. социально-психологических
- 4. личностных.

Проанализируйте данные группы причин в контексте конфликтов в семье.

2) На рабочем месте между сотрудниками социальной службы возникает межличностный конфликт. Вам необходимо его урегулировать. От каких факторов будет зависеть конструктивное разрешение конфликта в данном случае? Какие методы разрешения конфликта целесообразно использовать? Обоснуйте свой ответ.

3) Этический конфликт представляет собой ситуацию, при которой возникает противоречие между нормами профессиональной этики и обстоятельствами, сложившимися в процессе служебной деятельности. Предметом столкновений в этических конфликтах становятся нормы поведения, а точнее, отступления одного из субъектов от сложившихся норм, либо ориентация субъектов на различные нормы поведения. Проанализируйте подобные конфликты, возникающие в сфере социальной работы.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

- В течение семестра выполнена контрольная работа
- При проведении зачета / экзамена студентам предоставляется возможность выбора вопроса.
- Во время проведения зачета / экзамена студентам воспрещается использовать материалы с информационной и справочно-познавательной информацией по соответствующему предмету.
- Время подготовки устанавливается согласно с требованиями преподавателя и составляет 30-40 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

| Автор | Заглавие | Издательство | Год издания | Ссылка |
|--|---|---|-------------|---|
| 6.1.1 Основная учебная литература | | | | |
| Овсянникова Е.А., Серебрякова А. А. | Конфликтология — 2-е изд., стер. | Москва: Флинта | 2020 | https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=352149 |
| Семенов, В. А. | Конфликтология | Москва: Ай Пи Ар Медиа | 2021 | http://www.iprbookshop.ru/102329.html |
| Качалов, Л. К., Логотова, М. А. | Конфликтология | Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики | 2020 | http://www.iprbookshop.ru/102123.html |
| Федякина Л.В., ред. | Конфликтология в социальной работе | Москва: Российский государственный социальный университет | 2020 | https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=351778 |
| 6.1.2 Дополнительная учебная литература | | | | |
| Анцупов Анатолий, Шипилов Анатолий | Конфликтология: Учебник для вузов. 7-е изд. | Санкт-Петербург: Питер | 2020 | https://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=365225 |
| Смирнова В. В. | Конфликтология и этика деловых коммуникаций | Санкт-Петербург: СПбГУПТД | 2021 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202104 |
| Смирнова В. В. | Конфликтология и этика деловых коммуникаций. Контрольные работы | Санкт-Петербург: СПбГУПТД | 2020 | http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2020398 |

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» [Электронный ресурс]. URL: <http://psyfactor.org/>

Базы данных информационного портала Restko.ru (Информационные системы рынка рекламы, маркетинга, PR – Базы рынка рекламы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.restko.ru/>

База профессиональных данных «Мир психологии» [Электронный ресурс]. URL: <http://psychology.net.ru/>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows

MicrosoftOfficeProfessional

СПС КонсультантПлюс

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| Аудитория | Оснащение |
|----------------------|---|
| Лекционная аудитория | Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска |
| Учебная аудитория | Специализированная мебель, доска |