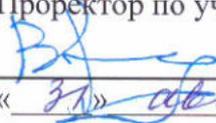


Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 19.05.2025 00:36:16 Уникальный программный идентификатор: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a87888522523	Дисциплина: "Конфликтология в социальной работе (научный семинар)" по направлению (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в различных сферах деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по учебной работе
 / В.Е. Федоров
 « 31 » августа 2020 г.



Рабочая программа дисциплины (модуля)*
Конфликтология в социальной работе (научный семинар)

Направление подготовки (специальность)

39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль)

Социальная работа в организациях различных сфер деятельности

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2019,2020

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2020 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:

Ученым советом факультета (института, филиала): Экономический факультет

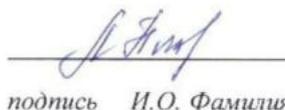
Протокол заседания № 10 от «23» июня 2020 г.

Председатель Ученого совета
Экономического факультета



Т.А. Верещагина

Секретарь Ученого совета
Экономического факультета



подпись И.О. Фамилия

Л.А. Плотникова

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой

Социальной работы и социологии

Протокол заседания № 01 от 27.08.2019

И.о. заведующего кафедрой _____ Тараданов А.А.

Автор (составитель) _____ Канд. филос.наук, доцент Гафнер Н.А.

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора
ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «05» декабря 2018 г. № 678-1**

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

Рабочая программа дисциплины "Конфликтология в социальной работе (научный семинар)" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 4
1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
Цель изучения дисциплины – сформировать у обучающихся компетенции, предусмотренных ФГОС ВО.	
В процессе обучения, обучающиеся должны уметь адаптировать полученные знания и навыки к конкретным условиям функционирования и целям деятельности организаций (предприятий) в социальной сфере.	
Изучение дисциплины направлено на решение следующих задач:	
- овладение методиками разрешения конфликтов и методами предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе;	
- применение теоретических знаний по конфликтологии в практике социальной работы;	
-разъяснение обучающимся содержания формируемых образовательной программой общекультурных и профессиональных компетенций;	
- организация и проведение занятий в творческих интерактивных формах;	
-организация самостоятельной работы обучающихся при должном качестве управления со стороны преподавателя.	
Результаты обучения по дисциплине направлены на достижение индикаторов:	
УК-1.1. Выполняет поиск информации, определяет критерии системного анализа поставленных задач	
УК-1.2. Использует критический анализ, систематизацию и обобщение информации для решения поставленных задач	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Цикл (раздел) ОПОП:	К.М.01.03
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Курс базируется на знаниях, полученных в дисциплинах «Психология социальной работы», «Психология лидерства и командообразования» или соответствующих дисциплинах среднего профессионального образования.	
Психология социальной работы	
Психология лидерства и командообразования	
2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» связана с одновременно изучаемыми с ней дисциплинами «Педагогические технологии с различными категориями населения», "Корпоративная культура"; дисциплина изучает элементарные связи социальных явлений с отношениями гражданского общества.	
Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» предшествует изучению следующих дисциплин профессионального цикла: «Этические основы социальной работы (научный семинар)».	
Этические основы социальной работы (научный семинар)	
Корпоративная культура	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
Знать:	
роль и значение информации и информационных процессов в современном обществе, сущность системного подхода; методы работы с информацией	
Уметь:	
анализировать и синтезировать информацию, применять системный подход; применять методы работы с информацией для решения поставленных задач	
Владеть:	
основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; критическим анализом, систематизацией и обобщением информации для решения поставленных задач	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	роль и значение информации и информационных процессов в современном обществе, сущность системного подхода;

Рабочая программа дисциплины "Конфликтология в социальной работе (научный семинар)" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		стр. 5
3.1.2	методы работы с информацией	
3.2	Уметь:	
3.2.1	анализировать и синтезировать информацию, применять системный подход;	
3.2.2	применять методы работы с информацией для решения поставленных задач	
3.3	Владеть:	
3.3.1	основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации;	
3.3.2	критическим анализом, систематизацией и обобщением информации для решения поставленных задач	

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 72 в том числе : аудиторные занятия : 36 самостоятельная работа : 36 :	Виды контроля в семестрах: зачеты 5

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Конфликтология как наука			
1.1	Конфликтология как наука /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
1.2	Конфликтология как наука /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
	Раздел 2. Теоретико-методологические основания конфликтологии социальной работы			
2.1	Теоретико-методологические основания конфликтологии социальной работы /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
	Раздел 3. Методологические и прикладные проблемы конфликтологии			
3.1	Методологические и прикладные проблемы конфликтологии /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
3.2	Методологические и прикладные проблемы конфликтологии /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
	Раздел 4. Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия			
4.1	Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
4.2	Понятия, факторы, структура и типология конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
	Раздел 5. Сферы конфликтного взаимодействия			
5.1	Сферы конфликтного взаимодействия /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
5.2	Сферы конфликтного взаимодействия /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
	Раздел 6. Типология конфликтов			

Рабочая программа дисциплины "Конфликтология в социальной работе (научный семинар)" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»				стр. 6
6.1	Типология конфликтов /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
6.2	Типология конфликтов /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
Раздел 7. Внутриличностные конфликты				
7.1	Внутриличностные конфликты /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
7.2	Внутриличностные конфликты /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
Раздел 8. Межличностные конфликты				
8.1	Межличностные конфликты /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2
8.2	Межличностные конфликты /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2
Раздел 9. Социальный конфликт				
9.1	Социальный конфликт /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
9.2	Социальный конфликт /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Э1 Э2
Раздел 10. Разрешение конфликтов в практике социальной работы				
10.1	Разрешение конфликтов в практике социальной работы /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.5 Э1 Э2
10.2	Разрешение конфликтов в практике социальной работы /Ср/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.5 Э1 Э2

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

Тест, дискуссия, собеседование (зачет).

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Вопросы для самоконтроля

Тема 1. Конфликтология как наука

1. Конфликтология как наука, ее предмет и задачи.
2. Актуальные теоретико-методологические и прикладные проблемы современной конфликтологии.
3. Современная конфликтология в системе наук.
4. Междисциплинарные связи конфликтологии.
5. История развития конфликтологии.
6. Этапы становления конфликтологии как науки.
7. Методы изучения социальных конфликтов.
8. Междисциплинарный подход к изучению конфликтов.

Тема 2. Методологические и прикладные проблемы конфликтологии

1. Методология решения проблемы конфликта.
2. Методика разрешения конфликтов в процессе социальной работы.
3. Основы организации переговорного процесса.
4. Этические нормы в деятельности социальных работников при разрешении конфликтов.
5. Этика посредничества.

6. Профилактика и минимизация конфликтов в социальной работе.

Тема 3. Типология конфликтов

1. Понятие конфликта, его типология.
2. Структура, фазы и стадии развития конфликта. Инцидент.
3. Функции конфликта.
4. Управление социальным конфликтом.
5. Мотивация конфликтности.
6. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний.
7. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.

Тема 4. Внутриличностные конфликты

1. Природа внутриличностного конфликта.
2. Причины внутриличностных конфликтов.
3. Разрешение внутриличностных конфликтов.

Тема 5. Межличностные конфликты

1. Характеристика межличностных конфликтов.
2. Структура и динамика межличностных конфликтов.
3. Виды межличностных конфликтов.
4. Причины межличностных конфликтов.
5. Стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов.

Тема 6. Социальный конфликт

1. Конфликт как социальный феномен.
2. Определение понятия «социальный конфликт».
3. Структура социального конфликта.
4. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в социальной сфере.
5. Типология конфликтов по общественно-политическим, социально-экономическим, морально-психологическим признакам.
6. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем социально-экономического развития и профилактике конфликтов в области трудовых отношений.
7. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами

Тестовые задания для контроля уровня освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе»

1. Верны ли следующие суждения

- А. Конфликтология как наука зародилась в рамках социологии.
Б. Конфликтология как самостоятельная наука была признана за рубежом только в конце 20 века.
- а) верно только А
 - б) верно только Б
 - в) верны оба суждения
 - г) оба суждения неверны

2. Впервые понятийная схема описания конфликта была предложена

- а) А.Я. Анцуповым
- б) Л.А. Петровской
- в) А.И. Шиловым
- г) Н.В. Гришиной

3. Мысль о том, что «негативные последствия столкновений вынудят когда-то людей жить в состоянии мира» принадлежит древнегреческому философу

- а) Гераклиту
- б) Платону
- в) Геродоту
- г) Эпикуру

4. Создателем Теории элиты является

- а) Вильфредо Парето
- б) Макс Вебер
- в) Жорж Сорель
- г) Франц Оппенгеймер

5. Основы современной социологической теории «позитивно-функционального конфликта» заложил

- а) Льюис Козер
- б) Ральф Дарендорф
- в) Кеннет Боулдинг
- г) Элтон Мэйо

6. Автор, который считал, что в основе конфликта лежат противоположные интересы людей, это

- а) Я. Морено
- б) Э. Берн
- в) К. Томас
- г) Т. Шибутани

7. В современной конфликтологии исследования ведутся в рамках

- а) социал-дарвинизма
- б) марксистской теории
- в) структурного функционализма
- г) теории «Конфликтная модель общества»

8. Верны ли следующие суждения

А. Предметом исследования конфликтологии являются закономерности и механизмы возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими.

Б. Противоречия, вызывающие конфликт, всегда носят объективный характер.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

9. К косвенным участникам конфликта не относятся

- а) зачинщики
- б) пособники
- в) посредники
- г) оппоненты

10. Слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния называются

- а) условия конфликта
- б) конфликтогены
- в) причины конфликта
- г) катарсис

11. Укажите лишний фактор в данной классификации причин возникновения конфликтов

- а) информация
- б) структура
- в) отношения
- г) мотивация
- д) ценности
- е) поведение

12. Конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов и пр.), называется

- а) конструктивный
- б) деструктивный
- в) внутриличностный
- г) реалистический

13. Непродуктивно разрешаемое противоречие между личностью и значимыми для нее сторонами действительности, сопровождаемое возникновением болезненно-тягостных переживаний неудачи, недостижимости жизненных целей, невосполнимости потери, называется

- а) деструктивный конфликт
- б) невротический конфликт
- в) нереалистический конфликт
- г) латентный конфликт

14. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям: социальным группам, организациям, индивидуум, является
- а) динамикой конфликта
 - б) структурой конфликта
 - в) функцией конфликта
 - г) причиной конфликта
15. В динамике конфликта инцидент относится к
- а) латентному периоду
 - б) открытому периоду
 - в) постконфликтному периоду
 - в) эскалации конфликта
16. Функция конфликта, при которой происходит выявление нерешенных проблем и обнаружение недостатков, называется
- а) интеграция
 - б) активизация
 - в) инновация
 - г) сигнальная
17. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается диссонансом между «Я-концепцией», с одной стороны, и идеальным «Я» - с другой, принадлежит
- а) К.Левину
 - б) К.Роджерсу
 - в) А.Адлеру
 - г) К.Юнгу
18. Психологическая концепция, в которой утверждается, что внутриличностный конфликт порождается сформировавшимся у человека комплексом неполноценности, принадлежит
- а) К.Левину
 - б) К.Роджерсу
 - в) А.Адлеру
 - г) К.Юнгу
19. Верны ли следующие суждения
- А. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется компромисс.
- Б. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором сохранение взаимоотношений сторон важнее, чем достижение конкретных целей, называется приспособление.
- а) верно только А
 - б) верно только Б
 - в) верны оба суждения
 - г) оба суждения неверны
20. Стиль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется
- а) приспособление
 - б) конкуренция
 - в) компромисс
 - г) сотрудничество
21. Разрешение конфликта может быть достигнуто педагогическими средствами, к которым относятся (укажите лишнее)
- а) перевод на другую работу
 - б) убеждение
 - в) просьба
 - в) беседа
22. Самая острая форма проявления управленческого конфликта, которая ведет к расколу и ликвидации существующей системы управления, называется
- а) дезорганизация
 - б) несогласие
 - в) напряженность
 - г) конфронтация

23. Способ разрешения внутриличностных конфликтов, при котором происходит переход психической энергии в другие сферы деятельности личности, называется

- а) вытеснение
- б) идеализация
- в) вытеснение
- г) сублимация

24. Столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентаций возникающие вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива называется

- а) организационный конфликт
- б) трудовой конфликт
- в) инновационный конфликт
- г) невротический конфликт

25. Вид межгрупповых конфликтов, при котором объектом конфликта выступают власть и влияние, называется

- а) политический конфликт
- б) социальный конфликт
- в) экономический конфликт
- г) духовно - идеологический конфликт

26. Технология регулирования конфликта, которая состоит в организации общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками, обеспечении эффективного общения, переговоров, это -

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

27. Технология регулирования конфликта, которая состоит в решении кадровых вопросов, использовании методов поощрения и наказания, кадровых перестановках, это -

- а) информационная
- б) коммуникативная
- в) социально-психологическая
- г) организационная

28. Способ урегулирования конфликтов через совместную деятельность противоборствующих сторон по нахождению взаимоприемлемого решения проблемы называется

- а) переговоры
- б) презентация
- в) сотрудничество
- г) диагностика конфликта

29. Выберите три основных блока причин конфликта

- а) стремление к превосходству, агрессивность, эгоизм
- б) приказ, угроза, замечание
- в) обвинение, насмешка, сарказм
- г) хвастовство, напоминание, перебивание собеседника

30. Механизмы воздействия на клиента:

- а) заражение, внушение, убеждение
- б) пассивный, активный, логический
- в) вербальный, невербальный, интонация голоса
- г) смех, покашливание, заикание

Примерные темы дискуссий

1. Предмет конфликтологии как науки.
2. История становления отечественной конфликтологии и основные этапы развития зарубежной конфликтологии.
3. Методы исследования конфликтов и управления ими.
4. Понятие конфликта, его типология и функции.
5. Причины возникновения конфликтов.

6. Структура и динамика конфликта.
7. Разрешение конфликта.
8. Функции конфликта.
9. Основные модели поведения личности в конфликте.
10. Стратегии поведения в конфликте. Характеристика основных стратегий поведения в конфликте.
11. Типы конфликтных личностей.
12. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
13. Понятие рационального поведения в конфликте.
14. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов.
15. Понятие конфликтов в обществе.
16. Источники и социальные причины возникновения социальных конфликтов.
17. Виды социальных конфликтов. Экономические конфликты. Политические конфликты. Социальные конфликты.
18. Конфликты в духовной сфере общества.
19. Профилактика конфликтов в организации.
20. Роль руководителя в организационном конфликте.
21. Цена военного конфликта.
22. Конфликты авторитарной власти.
23. Конфликты демократической власти.
24. Межкультурные конфликты.
25. Медиаторство в условиях современной России.
26. Глобальные конфликты и глобальные проблемы современности: соотношение и взаимосвязь.
27. Национально-этнические конфликты.
28. Разрешение и предупреждение конфликтов.
29. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтом.
30. Насилие в конфликте.
31. Согласование интересов.
32. Конфликт как социальный феномен.

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования (зачета)

1. Определение понятия и структура конфликта.
2. Границы конфликта (пространственные, временные, внутрисистемные)
3. Функции конфликта: информационная, инновационная, интегрирующая.
4. Типология конфликтов.
5. Общая характеристика методов разрешения конфликтов.
6. Ретроспективный анализ конфликтов.
7. Конструктивные и деструктивные пути конфликтов.
8. Конфликтные отношения.
9. Структура и динамика социальных конфликтов.
10. Классификация конфликтов.
11. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
12. Специфика профессиональной деятельности социального работника в конфликтной ситуации.
13. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия.
14. Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации.
15. Диагностика конфликта на разных этапах его развития.
16. Определение предмета, субъектов и целей конфликта.
17. Этапы диагностики конфликта.
18. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
19. Динамика различных видов конфликтов.
20. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности. Эскалация конфликта.
21. Поведенческие характеристики основных трансакций.
22. Алгоритм трансактного анализа. Последствия социальных конфликтов.
23. Характеристика основных видов конфликтных ситуаций.
24. Конфликтные отношения и индикаторы социальной напряженности.
25. Внешняя социальная среда.
26. Компромиссы и консенсусы как способы разрешения конфликтных ситуаций в практике социальной работы.
27. Этапы развития конфликта.
28. Функции деструктивных и конструктивных форм развития конфликтов.
29. Содержание информационно-сигнальной функции конфликта.
30. Критерии и индикаторы конструктивного развития конфликта.
31. Регулирование конфликтной ситуации.
32. Разрешение конфликтной ситуации.

33. Управление конфликтной ситуацией.
34. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.
35. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.
36. Пути и способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.
37. Посредничество специалиста социальной работы в конфликте.
38. Разрешение конфликтов в работе с клиентом.
39. Разрешение конфликтов в процессе социальной работы с группой.
40. Роль социальных служб в разрешении конфликтов.
41. Характеристика социально-психологических условий профилактики конфликтов.
42. Основные способы и приемы изменения отношения к предконфликтной ситуации и воздействия на поведение оппонента.
43. Конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов профессиональной деятельности социального работника и способы их разрешения.
44. Психологические причины конфликтогенных решений.
45. Причины межкультурных конфликтов.
46. Типология кросскультурных конфликтов.
47. Условия и методы разрешения кросскультурных конфликтов.
48. Этические нормы профессиональной деятельности социального работника.

6.4. Критерии оценивания

Требования (критериальные показатели) к уровням освоения программы.

Критерии оценивания участия в дискуссии

Отлично/зачтено

Высокий уровень освоения проверяемых компетенций

Обучающийся отлично знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом. Обучающийся практически не допускает ошибок.

Хорошо/зачтено

Средний уровень освоения проверяемых компетенций

Обучающийся хорошо знает материал, умеет анализировать проблему и аргументировано изложить свою точку зрения, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом. Обучающийся допускает незначительные ошибки.

Удовлетворительно/зачтено

Базовый уровень

уровень освоения проверяемых компетенций

Обучающийся знаком с материалом, владеет достаточным для высказывания лексическим запасом. Обучающийся допускает фактические ошибки, не оперирует лексическим запасом по теме.

Неудовлетворительно/незачтено

Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций

Обучающийся не знает основных положений вопроса, не ориентируется в основных понятиях, излагает материал с трудом, с грубыми фактическими ошибками, либо отказывается от ответов на вопросы.

Критерии оценивания результатов тестирования

Оценка результатов теста по тематике лекционного материала формируется из количества правильных ответов на вопросы теста. Рекомендуемые критерии: 50-70 % правильных ответов (27-20 баллов) - «удовлетворительно»; 71-90 % правильных ответов (35-28 баллов)- «хорошо»; более 90 % правильных ответов (40-36 баллов) - «отлично».

Критерии оценивания ответа на теоретический вопрос на зачете

«Зачтено»

Студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала, владеет терминологией, демонстрирует достаточную глубину знаний, умеет связывать теорию с практикой, иллюстрировать примерами, фактами, данными научных исследований, устанавливать межпредметные связи, формулировать предложения, выводы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу.

«Не зачтено»

Студент имеет разрозненные, бессистемные знания, слабо владеет терминологией. Уровень усвоения понятий низкий: дается неточное определение понятия, не может конкретизировать и соотнести его с родственными

Рабочая программа дисциплины "Конфликтология в социальной работе (научный семинар)" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 13
понятиями. Не ориентируется в программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не умеет соединять теоретическое положение с практикой.	

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Шарков Ф.И., Сперанский В.И.	Общая конфликтология: учебник (http://znanium.com/go.php?id=512837)	Москва : Дашков и К, 2018	ЭБС
Л1.2	Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е.	Конфликтология: учебник (http://znanium.com/go.php?id=590258)	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Низова Л. М.	Организационно-управленческая конфликтология: учебно-методическое пособие (http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461620)	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017	ЭБС
Л2.2	Гунибский М.Ш.	Юридическая конфликтология: учебное пособие (http://znanium.com/go.php?id=872298)	Москва : ООО "Юридическое издательство Норма", 2017	ЭБС
Л2.3	Белашева И. В., Бакунова И. В., Горова В. И., Ершова Д. А., Есаян М. Л.	Конфликтология: психологические теории, системы, технологии: коллективная монография: монография (http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563064)	Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018	ЭБС
Л2.4		Педагогическая конфликтология: курс лекций: учебное пособие (http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563296)	Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018	ЭБС
Л2.5	Золотых Н.В., Черняева А.В.	Психология и конфликтология: учебное пособие (http://znanium.com/catalog/document?id=344292)	Волгоград : ФГБОУ ВПО Волгоградский государственный аграрный университет, 2018	ЭБС

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал / ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». – Москва, [2002]. – Режим доступа: http://www.edu.ru/ , свободный (02.06.2018).
Э2	eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека [научной периодики на русском языке]. – Москва, [1999]. – Доступ к полным текстам после регистрации из сети ЧелГУ. – URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp (02.06.2018).

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

MS Office365
Adobe Connect Acrobat
LMS Moodle

Рабочая программа дисциплины "Конфликтология в социальной работе (научный семинар)" по направлению подготовки (специальности) "Социальная работа" направленности (профилю) Социальная работа в организациях различных сфер деятельности ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 14
7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	
1. http://www.biblio-online.ru/home.jsessionid=a5367e4105516557695be4365a61?0	
2. http://www.lib.csu.ru/elbibl/els.shtml	
3. Интернет-версия системы Консультант+ // http://www.consultant.ru ;	
4. электронные ресурсы научной библиотеки ФГБОУ ВПО «ЧелГУ» http://www.csu.ru , www/lib/csu.ru ;	
5. научная электронная библиотека eLIBRARY.RU;	
6. электронные Internet-ресурсы: http://topkadr.ru/index.html ; http://www.chibl.ru/lib ; http://polbu.ru .	
7. http://www.pedlib.ru – педагогическая библиотека	
8. http://bookucheba.com/sotsiologiya.html – электронная библиотека.	
9. http://diss.rsl.ru/ – электронная библиотека диссертаций	
10. http://window.edu.ru/window/library?p_rubr=2.1.29 – единое окно доступа к образовательным ресурсам	
11. http://www.auditorium.ru/ – Российское образование, система федеральных образовательных порталов.	
12. http://www.aup.ru/ – административно-управленческий портал (полнотекстовые базы).	
13. http://dic.academic.ru/ – словари и справочники.	
14. http://www.humanities.edu.ru/ -Социально-гуманитарное и политологическое образование: федеральный портал - Материалы по различным социальным и гуманитарным предметам	
15. http://window.edu.ru/window - Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Интегральный каталог образовательных интернет-ресурсов, электронная учебно-методическая библиотека для общего и профессионального образования, ресурсы системы федеральных образовательных порталов	
16. http://www.ecsocman.edu.ru/ - Федеральный образовательный портал http://www.ecsocman.edu.ru/	
17. http://conflictology.narod.ru/ - Управление конфликтом. Практические приемы и техники	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Освоение дисциплины осуществляется с использованием средств обучения общего назначения:
- аудитории для проведения лекционных и практических занятий 2-го, 4-го и лабораторного корпусов ЧелГУ с возможностью использования переносного мультимедийное оборудование (экран, ноутбук, проектор, колонки);
- компьютерные классы;
- лаборатория кафедры учета и финансов, оборудованная компьютерами (для самостоятельной работы студентов).

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
<p>Приступая к изучению дисциплины «Конфликтология в социальной работе» студент должен ясно представлять, что результат обучения зависит не только от работы преподавателей на лекциях и практических занятиях, но и о того, насколько добросовестно сам слушатель подойдет к этому процессу.</p> <p>По дисциплине «Конфликтология в социальной работе» учебным планом предусмотрен экзамен в 6 семестре. Необходимо сразу точно понять критерии оценки всех видов учебной работы в течение учебного семестра, критерии получения экзаменационной оценки.</p> <p>Все формы учебной работы имеют равное значение, поэтому посещение как лекционных, так и практических занятий, выполнение всех видов самостоятельной работы и активное участие в учебной деятельности позволят добиться высоких результатов.</p> <p>Студенту рекомендуется конспектировать материал лекций, однако следует помнить, что лекция не является диктантом, во время которого все следует записывать дословно. Помимо лекционного материала нужно использовать рекомендованную основную и дополнительную литературу, при этом достаточно взять один – два базовых учебника из списка основной литературы, и по мере необходимости – дополнительную учебную литературу и периодические издания.</p> <p>На практических занятиях студент может не только закрепить знание и понимание учебного материала, но и развить профессиональные навыки письменной и устной речи. Поэтому результат обучения в существенной степени определяется качеством самостоятельной подготовки, умением находить интересный материал. Все письменные задания являются обязательными для выполнения.</p> <p>Особое внимание следует уделять самостоятельной работе, в ходе которой можно как закрепить знания материал, так и расширить профессиональный кругозор.</p> <p>В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и</p>

индивидуальная воспитательная работа.

Индивидуальные консультации по предмету является важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, электронная почта).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EiBraille-W14J G2»; ноутбуки с программой экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой CleVu с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.