

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы
кандидат педагогических наук,
доцент кафедры теории и технологии
социальной работы

_____ Ю.Ю. Платонова

«30» апреля 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

основной профессиональной образовательной программы
«Социальная работа в системе социального обслуживания населения»
по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

Разработчик: канд. психол. наук, доцент Волкова Вероника Вячеславовна

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Цель изучения дисциплины – освоение студентами методов, принципов и навыков анализа конфликтов, способов выявления, предупреждения, управления и урегулирования конфликтов в социальной работе в системе социального обслуживания населения.

Задачи дисциплины:

1. Создать системное представление об основных этапах и тенденциях развития конфликтологии, основных положениях современных теорий конфликтологии, базовых понятиях, категориях и классификации конфликтов.
2. Сформировать у студентов общее понимание о факторах, условиях, структуре, этапах возникновения конфликта, деструктивном и конструктивном пути развития конфликта, принципах и методах диагностики, концептуального анализа конфликта, особенностей поведения участников конфликта, стратегиях и тактиках поведения в конфликтной ситуации.
3. Освоить технологии предупреждения и минимизации различных типов конфликтов, методики и принципы разрешения, урегулирования конфликтов, технологии и модели управления развитием конфликтов в социальной сфере.
4. Выработать базовые навыки планирования и разработки стратегии и тактики вмешательства, используя конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия, определения и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (ADR), формирования конфликтологической компетентности персонала социальных организаций.

Содержание дисциплины:

Конфликтология в социальной работе

Общая теория конфликта

Характеристика конфликтов различных типов

Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы

Методы управления, урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере

Профессионально-этические требования к деятельности социального работника в условиях конфликта

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель¹: освоение студентами методов, принципов и навыков анализа конфликтов, способов выявления, предупреждения, управления и урегулирования конфликтов в социальной работе в системе социального обслуживания населения.

Задачи²:

1. Создать системное представление об основных этапах и тенденциях развития конфликтологии, основных положениях современных теорий конфликтологии, базовых понятиях, категориях и классификации конфликтов.

¹ Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

² Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

2. Сформировать у студентов общее понимание о факторах, условиях, структуре, этапах возникновения конфликта, деструктивном и конструктивном пути развития конфликта, принципах и методах диагностики, концептуального анализа конфликта, особенностей поведения участников конфликта, стратегиях и тактиках поведения в конфликтной ситуации.

3. Освоить технологии предупреждения и минимизации различных типов конфликтов, методики и принципы разрешения, урегулирования конфликтов, технологии и модели управления развитием конфликтов в социальной сфере.

4. Выработать базовые навыки планирования и разработки стратегии и тактики вмешательства, используя конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия, определения и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (ADR), формирования конфликтологической компетентности персонала социальных организаций.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (ЭКЗАМЕН)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	4	108	144	47	70	64	26	38		4	2	27
Заочная	4	108	144	95	22	16	4	12		4	2	27

*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

**В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
<p>ПК-1. Способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.</p>	<p>ИПК-1.1. Использует знания методов проведения диагностики и оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан.</p> <p>ИПК -1.2. Анализирует индивидуальные потребности граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.</p> <p>ИПК -1.3. Применяет комплексные подходы к диагностике социальных проблем граждан и социальных групп, в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения.</p>	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает основные этапы и тенденции становления конфликтологии; - базовые понятия, категории и классификации конфликтов; - факторы и условия возникновения конфликтов; - этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта; - технологии и модели управления развитием конфликтов; - стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации; - особенности динамики протекания конфликтов в различных социальных сферах; - технологии, методики и принципы разрешения конфликтов; - технологии профилактики, предупреждения и минимизации различных типов конфликтов. - технологии урегулирования конфликтов в различных социальных сферах. <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет применять основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов; - использовать принципы концептуального анализа и управления организационными конфликтами; - применять методы и технологии профилактики конфликтов, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов. - разрабатывать социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет навыками анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты; - диагностикой и разрешения

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
		<p>конфликтов различных уровней;</p> <ul style="list-style-type: none"> - определением необходимых технологий урегулирования конфликтов; - планированием и разработки стратегии и тактики вмешательства, используя конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия; - получением достоверной информации, передачи необходимой информации, помощи участникам конфликта, расширения и уточнения их видения ситуации, навыки убеждения, выработки оптимального решения и оценки его эффективности и реалистичности; - выявлением препятствий для внедрения инновационных (медиативных) технологий разрешения споров в практику деятельности социальных организаций; - определением и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (ADR), мирных и гуманитарных технологий урегулирования конфликта, использования социально-политических технологий реализации социального интереса в конфликте; - письменным изложением результатов анализа конкретного конфликта, оформления документации истории конфликта, методов, применяемых в его урегулировании, составления отчета, проведения сравнительного анализа однотипных конфликтов; - формированием конфликтологической компетентности персонала социальных организаций; - соблюдением профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности.

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Конфликтология в социальной работе	18	4	7		7	
Тема 2	Общая теория конфликта	19	4	7		8	
Тема 3	Методы изучения и анализа конфликта	18	4	6		8	
Тема 4	Характеристика конфликтов различных типов	18	4	6		8	
Тема 5	Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы	19	5	6		8	
Тема 6	Методы управления, урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере	21	5	8		8	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	26	38		47	

Заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Конфликтология в социальной работе	12	2			10	
Тема 2	Общая теория конфликта	10				10	
Тема 3	Методы изучения и анализа конфликта	12		2		10	
Тема 4	Характеристика конфликтов различных типов	13		2		11	

Тема 5	Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы	13		2		11	
Тема 6	Методы управления, урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере	15	2	2		11	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	108	4	8		63	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Контроль – часы, выделяемые на подготовку обучающегося к промежуточной аттестации в форме экзамена.

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Конфликтология в социальной работе

Значение конфликтов в современном мире. Конфликтология в социальной работе. Основные этапы и тенденции становления конфликтологии. Социологические и психологические концепции конфликтологии. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов. Основные подходы к изучению конфликтов. Методологические основы конфликтологии. Ключевые понятия, категории конфликтологии. Философское понимание конфликта как всеобщего противоречия. Уровни конфликтов. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Тема 2. Общая теория конфликта

Факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов. Классификация факторов возникновения конфликтов, анализ факторов возникновения конфликтов. Условия возникновения конфликтов. Характеристика оппонентов, предконфликтной ситуации, инцидента. Структура конфликта. Основные периоды и этапы в развитии конфликта. Динамика различных видов конфликтов. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.

Тема 3. Методы изучения и анализа конфликта

Методы выявления конфликтов. Статистические, социологические, психологические методы изучения конфликта. Методы сбора и анализа информации о конфликте. Методы диагностики конфликтов. Методы анализа конфликта: структурная карта конфликта, событийный ряд, луковица конфликта. конкретного конфликта. Изложение результатов анализа конфликта, оформления документации истории конфликта.

Тема 4. Характеристика конфликтов различных типов

Основные подходы к типологии конфликтов. Проблема классификации в конфликтологии. Основные виды конфликтов: внутриличностные, межличностные, групповые, социальные. Конфликтный тип личности. Стратегии и тактики поведения личности в конфликтной ситуации. Организационные конфликты. Значение для развития и эффективности организации. Социально-трудовые и социально-экономические конфликты. Принципы диагностики и анализа конфликтов различных типов.

Тема 5. Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы

Технологии профилактики, предупреждения и минимизации различных типов конфликтов. Технология предупреждения конфликтов и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов. Прогнозирование конфликтов в социальной сфере. Методы коррекции конфликтного поведения, неконструктивных способов взаимодействия. Социальные программы конфликтологического просвещения, направленные на снижение уровня конфликтности в социальных сообществах. Формирование конфликтологической компетентности персонала социальных организаций. Планирование и разработка стратегий и тактик вмешательства.

Тема 6. Методы управления, урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере

Принципы концептуального анализа и управления организационными конфликтами. Технологии урегулирования конфликтов в различных социальных сферах. Технологии, методы и подходы к разрешению конфликтов различных уровней. Конструктивное и деструктивное разрешение конфликта. Определением необходимых технологий урегулирования конфликтов. Особенности применения конфликтологического консультирования в работе социального работника. Переговоры как основная форма разрешения конфликтов разных уровней. Принципы проведения переговоров. Медиация как технология разрешения конфликтов. Проблема после конфликта. Социальный работник как посредник в разрешении конфликтов. Профессионально-этические требования к деятельности социального работника в условиях конфликта.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Конфликтология в социальной работе

Цель: рассмотреть основные концепции и парадигмы конфликтологии

Понятийный аппарат: парадигма, принцип, метод, подход, противоречие, механизмы развития конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Объект, предмет конфликтологии.
2. Философско-исторический подход в изучении конфликтов.
3. Монодисциплинарный подход в изучении конфликтов
4. Междисциплинарный подход в изучении конфликтов
5. Основные подходы к изучению конфликтов.
6. Принципы изучения конфликтов.
7. Философское понимание конфликта как всеобщего противоречия.
8. Уровни конфликтов.

9. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Общая теория конфликта

Цель: рассмотреть основные положения теории конфликта

Понятийный аппарат: факторы, условия, конструктивные функции, деструктивные оппоненты, эскалация, кульминация.

Вопросы для обсуждения:

1. Факторы, влияющие на возникновение и развитие конфликтов.
2. Классификация факторов возникновения конфликтов, анализ факторов возникновения конфликтов. Условия возникновения конфликтов.
3. Характеристика оппонентов,
4. Характеристика предконфликтной ситуации,
5. Характеристика инцидента.
6. Деструктивное и конструктивное развитие конфликта.
7. Структура конфликта.
8. Основные этапы развития конфликта. Динамика конфликта.
9. Основные подходы к завершению.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Методы изучения и анализа конфликта

Цель: рассмотреть основные методы изучения и анализа конфликта.

Понятийный аппарат: анализ, диагностика, методика, конфликтность, структурная карта конфликта, событийный ряд, луковица конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Социологические методы изучения конфликта.
2. Психологические методы изучения конфликта.
3. Методы сбора и анализа информации о конфликте.
4. Методы диагностики конфликтов.
5. Методы изучения и оценки личности в конфликте.
6. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах
7. Методы анализа конфликтов: структурная карта конфликта, событийный ряд, луковица конфликта.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Характеристика конфликтов различных типов

Цель: рассмотреть основные типологии конфликтов.

Понятийный аппарат: внутриличностные, внутренние, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые, организационные конфликты, социально-трудовые, социально-экономические конфликты, социальные конфликты.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные подходы к типологии конфликтов.
2. Проблема классификации в конфликтологии.
3. Формы внутренних конфликтов.
4. Конфликтная личность, основные характеристики.
5. Типология конфликтных типов.
6. Межличностные конфликты.
7. Внутригрупповые и межгрупповые конфликты.
8. Организационные конфликты.
9. Социально-трудовые и социально-экономические конфликты.
10. Типы социальных конфликтов.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы

Понятийный аппарат: профилактика, превенция, прогнозирование, конфликтологическое просвещение, конфликтологическая компетентность.

Вопросы для обсуждения:

1. Прогнозирование и профилактика конфликтов.
2. Технологии предупреждения конфликта.
3. Технологии мониторинга предконфликтных ситуаций.
4. Программы, направленные на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия. Методы коррекции конфликтного поведения.
5. Риски возникновения повторных конфликтов.
6. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов.
7. Конфликтологическое просвещение и развитие конфликтологической компетентности как метод предотвращения конфликтов.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ по теме: Методы управления, урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере

Понятийный аппарат: конфликтологическое консультирование, переговоры, посредничество, медиация.

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии, методы и подходы к разрешению конфликтов различных уровней.
2. Специфика конфликтологического консультирования и его основные направления.
Принципы и подходы конфликтологического консультирования
3. Переговоры как основная форма разрешения конфликтов разных уровней.
4. Виды переговоров. Принципы проведения переговоров.

5. Медиация как технология разрешения конфликтов.
6. Индивидуальные методы работы.
7. Групповые методы работы с конфликтами.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие по теме: Общая теория конфликта

Занятие проводится в формате круглого стола.

Под круглым столом понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками.

Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по каждой теме, которые становятся основой для общего обсуждения.

Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами особенностей факторов и условий в возникновении конфликтов, понимание основных закономерностей развития конфликта.

Интерактивное занятие по теме: Характеристика конфликтов различных типов

Занятие проводится в форме ролевой игры.

Ролевая игра - метод имитации принятия решений в различных ситуациях путем организации игры по заданным правилам. Участник игры принимает решения, опираясь на предоставляемую ему специально подготовленную информацию: исходную в начале игры и последующую, т. е. возникающую в процессе игры в результате принятия тех или иных решений всеми участниками. При этом каждый участник стремится к выигрышу, т. е. к лучшему результату своих действий. Ролевая игра подразумевает:

- воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной.

- игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации.

Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия.

Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален.

Ролевые игры развивают, в первую очередь, коммуникативные навыки специалиста.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

Результатом интерактивного занятия становится совершенствование коммуникативных и других необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе работы с конфликтами различных типов.

Интерактивное занятие по теме: Методы управления, урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере

Занятие проводится в форме кейс-метод - разбор конкретных ситуаций.

Это техника обучения, использующая описание реальных конфликтологических, социальных и бизнес-ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

В данном интерактивном занятии все ситуации имеют характер межличностных конфликтов.

Задача студентов: определить уровень конфликта, факторы и условия его возникновения.

Последовательность анализа конфликта:

1. Определить уровень (вид) конфликта – обосновать.
2. Определить участников конфликта: выделить оппонентов и связанных лиц. Оценить меру влияния связанных лиц.
3. Определить объект конфликта, цели и интересы оппонентов.
4. Форма и количество инцидентов – обосновать.
5. Уточнить факторы, повлиявшие на возникновение данного конфликта.
6. Предложить варианты завершения конфликта – обосновать.

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика кейс-метод - разбор конкретных ситуаций.

Это техника обучения, использующая описание реальных конфликтных ситуаций для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Работа проводится в группах по 2-5 человек с конкретными конфликтными ситуациями. Ситуации у каждой группы различны.

В данном интерактивном занятии все ситуации имеют характер межличностных, супружеских, педагогических, внутриорганизационных конфликтов.

Результатом интерактивного занятия становится понимание задач и особенностей работы с конфликтами различных типов, совершенствование необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе конфликтологического консультирования и организации переговоров по разрешению конфликтов различных типов.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встреча с Бересневой Мариной Владимировной директором института практической медиации НП «ЛИГА МЕДИАТОРОВ».

Тренером «Центра развития переговорного процесса и мирных стратегий в разрешении конфликтов» Санкт-Петербургского гос. университета.

Тема: «Дискуссия о медиации и примирительных процедурах».

Форма проведения занятия: круглый стол.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. 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. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации 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.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

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

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования в области социологии, культурологии, педагогики, психологии, конфликтологии.

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: теоретические концепции и подходы к пониманию психологических проблем межличностных и внутригрупповых конфликтов.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Конфликтология в социальной работе» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;

- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единственным видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Цель выполнения самостоятельной творческой работы — приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

Требования к структуре и оформлению работы.

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением

основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

Устанавливаются следующие требования к **оформлению самостоятельной работы**:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Тема 1. Конфликтология в социальной работе

Задания к теме:

1. Рассмотреть основные задачи современной конфликтологии.
2. Выделить основные подходы и принципы изучения конфликта.
3. Определить и законспектировать положения основных концепций конфликтологии.
4. Законспектировать эволюцию взглядов на конфликт.

Тема 2. Общая теория конфликта

Задания к теме:

1. Рассмотреть методологические основы конфликтологии.
2. Проанализировать факторы возникновения конфликтов, анализ факторов возникновения конфликтов.
3. Описать условия возникновения конфликтов.
4. Составить характеристику оппонентов, предконфликтной ситуации, инцидента.
5. Проанализировать деструктивное и конструктивное развитие конфликта.
6. Выделить основные структурные элементы конфликтов и дать им характеристику.
7. Сделать сравнительный анализ основных подходов завершения конфликтов.

Тема 3. Методы изучения и анализа конфликта

Задания к теме:

1. Рассмотреть методы выявления конфликтов.
2. Раскрыть статистические методы изучения конфликта.
3. Раскрыть социологические методы изучения конфликта.
4. Раскрыть психологические методы изучения конфликта.
5. Охарактеризовать методы сбора информации о конфликте

6. Охарактеризовать методы анализа информации о конфликте.

7. Подобрать методики для диагностики и провести тестирование трех респондентов с целью выявления индивидуально-психологических особенностей конфликтности.

8. Провести анализ конфликта, используя методы: структурная карта конфликта, событийный ряд, луковица конфликта.

9. Провести анализ конфликта по предложенной схеме.

Тема 4. Характеристика конфликтов различных типов

Задания к теме:

1. Выписать типологию различных конфликтов.

2. Охарактеризовать основные формы внутренних конфликтов.

3. Составить таблицу с описанием конфликтных типов личности.

4. Привести типология межличностных конфликтов.

5. Проанализировать особенности внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.

6. Выписать основные факторы, причины, особенности организационных конфликтов.

7. Рассмотреть социально-трудовые и социально-экономические конфликты.

8. Дать характеристику различным типам социальных конфликтов.

Тема 5. Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы

Задания к теме:

1. Описать основные технологии предупреждения конфликта.

2. Рассмотреть основные технологии мониторинга предконфликтных ситуаций.

3. Составить программу предупреждения конфликтов в учреждениях сферы образования.

4. Составить программу предупреждения конфликтов в организации.

5. Составить программу предупреждения конфликтов в учреждениях социального обслуживания населения.

6. Разработать план занятий по развитию конфликтологической компетентности.

7. Разработать программу конфликтологического просвещения для сотрудников различных организаций.

Тема 6. Методы управления, урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере

Задания к теме:

1. Составить таблицу с описанием принципов конфликтологического консультирования: добровольность, прозрачность, безопасность, конфиденциальность, безобвинительность.

2. Описать основные принципы и подходы конфликтологического консультирования.

3. Описать отличия медиации от других способов решения конфликтов.

4. Провести анализ преимуществ и ограничения медиации.

5. Провести сравнительный анализ типологических особенностей и методов работы с трудными клиентами.

6. Провести анализ конфликтной ситуации (на выбор) по схеме:

- Определить уровень (вид) конфликта – обосновать.
- Определить участников конфликта: выделить оппонентов и связанных лиц. Оценить меру влияния связанных лиц.
- Определить объект конфликта, цели и интересы оппонентов.
- Форма и количество инцидентов – обосновать.
- Уточнить факторы, повлиявшие на возникновение данного конфликта.
- Предложить варианты разрешения конфликта – обосновать.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны **отличной оценки**;

25 баллов – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

20 баллов – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

10 баллов – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

0 баллов – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, все работы в среднем достойны **неудовлетворительной оценки**.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Конфликтология в

социальной работе» относится рубежный контроль (контрольная работа), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания³

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по пятибалльной системе с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает **высокий уровень теоретических знаний**, знает основные положения современных концепций и теорий конфликтологии, основные этапы и тенденции становления конфликтологии, базовые понятия, категории и классификации конфликтов, факторы и условия возникновения конфликтов, этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта, технологии и модели управления развитием конфликтов, стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации, особенности динамики протекания конфликтов в различных социальных сферах, технологии, методики и принципы разрешения конфликтов, технологии профилактики, предупреждения и минимизации различных типов конфликтов, технологии урегулирования конфликтов в различных социальных сферах. **Грамотно выявляет** факторы и условия возникновения конфликта, этапы эскалации конфликта, закономерности развития конфликта. **Определяет и глубоко анализирует** социально-психологические проблемы личности, инициирующие развитие конфликта, может выстраивать алгоритм консультационной работы. **Эффективно применяет** в работе современные методы проведения диагностики и анализа конфликта, основные методы и технологии разрешения межличностных конфликтов, использует принципы концептуального анализа и управления организационными конфликтами, применяет методы и технологии профилактики конфликтов, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов, разрабатывает социальные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, **быстро** оценивает возможности конструктивного развития конфликта и разрабатывает социально-психологические программы, снижающие уровень конфликтности, программы формирования конфликтологической компетентности участников конфликта. **Оптимально владеет основными навыками** сбора и анализа информации об истории развития конфликта, мониторинга предконфликтных ситуаций, анализом информации и

³ Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

определения факторов и условий, вызывающих конфликты, диагностикой и разрешения конфликтов различных уровней, определением необходимых технологий урегулирования конфликтов, планированием и разработки стратегии и тактики вмешательства, используя конфликтологические процедуры коррекции неконструктивных способов взаимодействия, получением достоверной информации, передачи необходимой информации, помощи участникам конфликта, расширения и уточнения их видения ситуации, навыки убеждения, выработки оптимального решения и оценки его эффективности и реалистичности, выявлением препятствий для внедрения инновационных (медиативных) технологий разрешения споров в практику деятельности социальных организаций, определением и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (ADR), мирных и гуманитарных технологий урегулирования конфликта, использования социально-политических технологий реализации социального интереса в конфликте, письменным изложением результатов анализа конкретного конфликта, оформления документации истории конфликта, методов, применяемых в его урегулировании, составления отчета, проведения сравнительного анализа однотипных конфликтов, формированием конфликтологической компетентности персонала социальных организаций, соблюдением профессиональных этических норм и границ профессиональной компетентности специалиста.

Согласованно работает в команде специалистов разного профиля, осуществляющих конфликтологическое сопровождение участников конфликта. **Адекватно оказывает** конфликтологическую помощь участникам конфликта в период эскалации и кульминации. **Полно и грамотно** анализирует факторы и условия возникновения конкретного конфликта, предконфликтной ситуации, определяет тип конфликта и особенности развития конфликта, прогнозирует варианты его развития, владеет технологиями предотвращения деструктивных последствий. **Качественно оказывает** консультативную помощь, применяет техники и методики конфликтологического консультирования по проблемам конфликтов, техники и методики выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов, техники организации переговоров по урегулированию конфликтов, использует различные технологии, снижающие уровень конфликтности, способен к реализации проектов и программ, направленных конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов, соблюдает профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности специалиста. Аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения. Многоплановое (комплексное) решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает **достаточный уровень теоретических знаний**, знает основные положения современных концепций и теорий конфликтологии, основные этапы и тенденции становления конфликтологии, базовые понятия, категории и классификации конфликтов, факторы и условия возникновения конфликтов, этапы развития конфликта, деструктивный и конструктивный пути развития конфликта, стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации, особенности динамики протекания конфликтов в различных социальных сферах, , технологии профилактики, предупреждения и минимизации различных типов конфликтов, технологии урегулирования конфликтов в различных социальных сферах. **Не всегда выявляет** факторы и условия возникновения конфликта, этапы эскалации конфликта, параметры стабилизации системы взаимоотношений, закономерности восстановления нарушенных дисфункциональных отношений. **Не всегда определяет** социально-психологические проблемы участников, инициирующие развитие конфликта. **В целом применяет** в работе современные методы проведения диагностики и анализа конфликта, социально-психологического анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты. **Владеет основными навыками** сбора и анализа информации о развитии конфликта, выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов, определения необходимых технологий урегулирования семейных конфликтов, определения и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (ADR), письменного изложения результатов анализа конкретного конфликта, оформления документации истории конфликта, составления отчета, проведения сравнительного анализа однотипных конфликтов **Согласованно работает** в команде специалистов разного профиля, осуществляющих конфликтологическое сопровождение участников конфликта. **Адекватно оказывает** консультативную помощь, применяет техники и методики конфликтологического консультирования по проблемам конфликтов, техники и методики выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов, использует различные технологии, снижающие уровень конфликтности, способен к реализации проектов и программ, направленных конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных социальных сферах, соблюдает профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности специалиста. **Не всегда полно** анализирует факторы и условия возникновения конкретного семейного конфликта, предконфликтной ситуации, определяет тип конфликта и особенности развития конфликта. **Качественно оказывает** консультативную помощь, проводит подготовку к переговорам по урегулированию конфликта.

При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся **показывает поверхностное владение** теоретическими знаниями, понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерностей в области конфликтологии. **Затрудняется ответить**, какие основные факторы, причины, условия лежат в основе конфликта, владеет знаниями о типологии, феноменологии, динамике и особенностях конфликтов различных типов. **С трудом выявляет** закономерности восстановления нарушенных дисфункциональных отношений. **Неточно определяет** психологические проблемы участников, инициирующие развитие конфликта. **Затрудняется применять** в работе современные методы проведения диагностики и анализа конфликта, методы психологического анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты. **Не в полной мере владеет основными навыками** сбора и анализа информации о развитии конфликта, выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов. **Малоэффективно работает** в команде специалистов разного профиля, осуществляющих конфликтологическое сопровождение участников конфликта. **Слабо** анализирует факторы и условия возникновения конкретного конфликта, предконфликтной ситуации, определяет тип конфликта и особенности развития конфликта, прогнозирует варианты его развития, владеет технологиями предотвращения деструктивных последствий для членов семьи. **Не всегда адекватно оказывает** консультативную помощь семье при возникновении конфликта **и** помощь в организации переговоров по урегулированию конфликта.

Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся **показывает крайне низкий уровень** владения теоретическими знаниями и понятийным аппаратом в области конфликтологии. **Затрудняется ответить**, какие основные факторы, причины, условия лежат в основе конфликта, не владеет знаниями о типологии, феноменологии, динамике и особенностях конфликтов различных типов. **Не может выявить** закономерности развития конфликта, способы восстановления нарушенных дисфункциональных отношений, параметры стабилизации системы взаимоотношений. **Не может выявить** психологические проблемы участников конфликта, инициирующие развитие конфликта, и выстроить алгоритм консультационной работы. **Затрудняется применять** в работе современные

методы проведения диагностики и анализа конфликта, психологического анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты современные. **Не владеет основными навыками** сбора и анализа информации о развитии конфликта, выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов. **Не способен работать** в команде специалистов разного профиля, осуществляющих конфликтологическое сопровождение участников конфликта. **Слабо** анализирует факторы и условия возникновения конкретного конфликта, предконфликтной ситуации, определяет тип конфликта и особенности развития конфликта, прогнозирует варианты его развития. **Не может оказывать** консультативную помощь и помощь в урегулировании конфликта.

Ответ содержит ряд серьезных ошибок, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1.	Конфликтология в социальной работе	ПК-1
Тема 2.	Общая теория конфликта	ПК-1
Тема 3.	Методы изучения и анализа конфликта	ПК-1
Тема 4.	Характеристика конфликтов различных типов	ПК-1
Тема 5.	Социально-психологические аспекты профилактики конфликтов в системе социальной работы	ПК-1
Тема 6.	Методы управления, урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере	ПК-1

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Конфликтология в социальной работе» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

Текущий контроль проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Конкретная форма проведения оценки уровня знаний студентов по данной дисциплине определяется преподавателем и доводится до сведения студентов на первом занятии по дисциплине.

Задания по текущему контролю успеваемости (раздел разрабатывается с учетом индивидуальных образовательных запросов студентов).

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме **75% от общего числа занятий**.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана и утверждаются приказом Ректора или уполномоченного им лица.

Промежуточная (итоговая) аттестация по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена. Каждый из студентов получает два вопроса и один кейс (практико-ориентированное задание), который должен проанализировать, предложить вариант регулирования семейного конфликта письменно и устно.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Промежуточная аттестация по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

Примерные вопросы к экзамену

1. Конфликтология, как наука. История конфликтологии.
2. Связь конфликта и противоречия. Теория циклов в развитии конфликтов.
3. Методы конфликтологии как науки.
4. Классификация основных видов конфликтов. Структура конфликта. Характеристика элементов структуры.
5. Основные виды конфликтов по уровням противоречий. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта.
6. Пять основных факторов возникновения конфликта и их взаимосвязь.
7. Информационные факторы: форма проявления и особенности влияния.
8. Структурные факторы: форма проявления и особенности влияния.
9. Ценностные факторы: форма проявления и особенности влияния.
10. Факторы отношений: форма проявления и особенности влияния.
11. Поведенческие факторы: форма проявления и особенности влияния.
12. Условия возникновения конфликта и их значение (оппоненты - предконфликтная ситуация – инцидент).
13. Внутренние конфликты. Определение. Виды (уровни). Значение конструктивной и деструктивной форм развития внутренних конфликтов.
14. Стресс как форма внутреннего конфликта. Конструктивное и деструктивное развитие. Основные подходы к разрешению.
15. Конфликтный тип личности. Факторы формирования. Виды, формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
16. Внутриличностные конфликты. Причины и формы проявления. Конструктивные и деструктивные последствия.
17. Мотивационные внутренние конфликты. Причины. Формы проявления. Основные подходы к их изучению (классификации). Последствия мотивационных конфликтов (конструктивные и деструктивные).
18. Основные подходы к разрешению внутренних конфликтов. Проблемы и задачи на каждом этапе работы с конфликтом.

19. Конфликтный тип личности. Постоянная и ситуативная конфликтность. Связь акцентуаций характера с личностной конфликтностью.
20. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Формы существования. Динамика развития.
21. Основные практические подходы в разрешении межличностных конфликтов. (Метод Д.Дэна, Ч.Ликсона, Дж.Г.Скотт, картография конфликта и др.) Достоинства и ограничения этих методов.
22. Социально-трудовые (социально-экономические) конфликты. Интересы сторон в трудовых (индустриальных) конфликтах.
23. Конфликты малых групп: конфликт личности и группы, внутригрупповые конфликты. Основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.
24. Проблемы межличностных и групповых конфликтов в организации.
25. Моббинг как форма конфликта в организации. Возможности профилактики и разрешения.
26. Конфликты в управлении. Основные формы и направления организационных конфликтов. Причины и последствия управленческих конфликтов в организации.
27. Функции конфликтов в организации. Конструктивное и деструктивное использования конфликтов в управлении.
28. Влияние 5 основных факторов возникновения конфликта на организационные конфликты: их инициацию и управление.
29. Профилактика и управление различными типами конфликтов в организации. Возможности психолога по профилактике конфликтов.
30. Формы индустриальных конфликтов и их особенности.
31. Значение пяти основных факторов в возникновении и разрешении социальных конфликтов.
32. Анализ факторов, приводящих к возникновению социальных конфликтов с точки зрения различных социологов.
33. Стили и стратегии поведения сторон в конфликте. Их достоинства и недостатки.
34. Основные подходы к завершению и разрешению конфликтов. Их достоинства и недостатки.
35. Переговоры как форма разрешения конфликтов. Виды переговоров. Особенности переговоров.
36. Медиация как особая форма переговоров. Общие и отличительные черты.
37. Стратегии и тактики ведения переговоров. Виды, применимость, достоинства и недостатки.
38. Интересы и позиции сторон на переговорах. Основные позиции, их значение в процессе переговоров.
39. Посредничество, его основные задачи и функции. Значение посредника в процессе разрешения конфликта.

40. Социальный работник как посредник в разрешении конфликтов. Виды и специфика конфликтов. Технологии разрешения.

Пример типового задания в форме теста

Тест 1. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

Тест 2. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

Тест 3. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

4. Управление конфликтами – это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

7. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) рациональная, иррациональная, конформистская;
- в) конструктивная, деструктивная, конформистская;

Пример практико-ориентированного задания

Типовое задание 1. Проанализируйте жизненную ситуацию клиента:

У молодых супругов родился ребенок, которому была установлена инвалидность. Супруги конфликтуют по поводу того, что мужчина не может обеспечить семью материально и постоянно сопровождать супругу в реабилитационное учреждение.

Выберите технологию работы с клиентами:

- а) сопровождение
- б) конфликтологическое консультирование
- в) профориентация
- г) диагностика

Типовое задание 2. Проанализируйте жизненную ситуацию клиента:

У женщины 28 лет двое малолетних детей, в связи с чем она вынуждена часто брать лист нетрудоспособности. Руководитель предприятия поставил ультиматум: либо дети, либо работа.

Выберите технологию работы с клиентами:

- а) сопровождение
- б) конфликтологическое консультирование
- в) медиация
- г) диагностика

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Внутренний (психологический) конфликт - столкновение примерно равных по силе, но несовпадающих по направленности внутренних явлений и тенденций в психике одного и того же человека.

Диагностика конфликта – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

Динамика конфликта - процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

Завершение конфликта – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

Интересы стороны конфликта - это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

Инцидент – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

Конфликт – процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

Конфликтология (от лат. *conflictus* - столкновение, *logos* - слово, закон, наука) - наука о возникновении и развитии конфликтов, а также методах управления, разрешения и профилактики конфликтов.

Оппоненты или стороны (или субъекты конфликтного взаимодействия) – это непосредственные участники конфликта (люди, малые группы, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

Организационные конфликты – все конфликты в организации, затрагивающие как организацию в целом, так и отдельные группы или отдельных людей в организации и влияющие на эффективность работы.

Переговоры - специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

Послеконфликт – это состояние конфликта после его формального завершения. Вероятность послеконфликта значительно возрастает, если у стороны нет хотя бы одного из видов удовлетворений.

Посредничество, медиация - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

Предконфликтная ситуация возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

Прекращение конфликта – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

Противоречие - это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

Профилактика конфликтов – это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Разрешение конфликта – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту. Достижение взаимоприемлемого соглашения сторон на основе удовлетворения их интересов. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

Социально-психологический конфликт - возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

Социальный конфликт – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

Стимулирование конфликта – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

Стратегия разрешения конфликта – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

Тактика разрешения конфликта – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

Технологии разрешения конфликтов – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

Трудовые или индустриальные или социально-экономические конфликты – конфликты между наемными работниками и работодателями с позиции их социальных ролей. Могут возникать по инициативе обеих сторон и иметь различный характер. Являются переходной формой конфликта между социально-психологическими и социальными конфликтами.

Управление конфликтами - целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

Урегулирование конфликта – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

Условия возникновения конфликтов – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

Факторы возникновения конфликтов - те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независимые от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

Эскалация конфликта – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
Основная литература							
1	Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477455 (дата обращения: 07.04.2021).	+	+	+	-	+	-
2	Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469094 (дата обращения: 07.04.2021).	-	+	+	+	-	+
Дополнительная литература							
1	Анцупов, А.Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб.: Питер, 2020. - 560 с. - ISBN 978-5-4461-1423-8. - URL: https://ibooks.ru/bookshelf/365225 (дата обращения: 07.04.2021).	+	-	+	+	+	+
2	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/473112 (дата обращения: 07.04.2021).	-	+	-	-	-	-

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет, используемых при освоении дисциплины

1. Берхов-Центр по проблемам конструктивного регулирования конфликтов [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.berghof-center.org>

2. Сайт международной ассоциации конфликтологов [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.confstud.ru>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] –. – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] –. – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 –. – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] –. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 –. – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)