

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»**



Дигурова
020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Конфликтология в социальной работе»

Направление 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) «Социальная работа в системе социальных
служб»

Квалификация (степень) выпускника - бакалавр

Форма обучения –заочная

Владикавказ- 2020

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 39.03.02 Социальная работа, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г., № 8, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) «Социальная работа в системе социальных служб», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 30.04.2020 г. протокол № 9 и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» Огоевым А.У.

Составитель: к.филос.н., доцент Бязрова Т.Т.

Рабочая программа обсуждена и одобрена на заседании кафедры социальной работы, протокол №8 от «25» марта 2020 г.

Рабочая программа одобрена советом психолого-педагогического факультета, протокол №8 от «27» марта 2020 г.

1. Структура и общая трудоёмкость дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы - 72 часа.

	Заочная форма обучения
Курс	4
Семестр	7
Лекции	4
Практические(семинарские) занятия	6
Консультации	
Итог аудиторных занятий	
Самостоятельная работа	62
зачет	+
Общее количество часов	72

2. Цель изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины – является формирование у студентов целостного знания о конфликте как социальном явлении и навыков определения его роли в социогенезе и определения детерминант конфликтного поведения.

Задачи курса

- сформировать систему знаний о конфликте как социальном, системном явлении и многоаспектном феномене; о роли конфликта в социогенезе, о конфликте как объекте научного исследования.
- сформировать и развить умения определять проблемное поле социального конфликта;
- выявлять причинно-следственные связи возникновения конфликтов; направлять конфликт в позитивное русло и добиваться его разрешения с минимальными потерями для его участников; организовывать и вести переговоры; выбирать стратегии для осуществления медиации.
- сформировать способность и готовность применять технологии профилактики конфликтов на основе упреждающего решения социальных проблем; использовать психосоциальные технологии, позволяющие осуществлять профилактику, диагностику, разрешать и управлять конфликтами, организация и ведению переговоров, выбору стратегий и процессу медиации.
- успешное прохождение текущего контроля и промежуточной аттестации, предусмотренных настоящей рабочей программой

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Б1.Б.20

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к базовой части программы подготовки бакалавров по направлению 39.03.02 Социальная работа

Место курса в профессиональной подготовке выпускника. В профессиональной подготовке бакалавров по социальной работе учебный курс «Конфликтология в социальной работе» занимает важное место, поскольку предполагает получение

выпускниками знаний и умений основных подходов, в рамках которых реализуются практики в социальной сфере

Базой для усвоения курса «Конфликтология в социальной работе» являются знания, полученные студентами в рамках курса «Социология», «Психология», «Технология социальной работы» и др. Студенты должны знать содержание основных понятий.

В процессе освоения курса «Конфликтология в социальной работе» студенты закрепляют владение культурой профессионального общения; владения способами прогнозирования и оценки возможных негативных последствий от принятых организационно управленческих решений; владения групповым принятием решений, выделением и анализом социально-психологической проблематики в профессиональных ситуациях и процессах.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ОПК-8	Способность к предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального "выгорания"
ПК-8	способностью к организационно- управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОК-6	Знать: социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Уметь: анализировать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Владеть: навыками толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
ОПК-8	Знать: причины возникновения, методы предупреждения и профилактики межличностных, ролевых и внутри личностных конфликтов;	Уметь: осуществлять профессиональное самообразование и личностный рост	Владеть: навыками осуществления стратегического и тактического выбора

	поведения в конфликте;		
ПК-8	Знать: основные принципы организационно-управленческой работы	Уметь: реализовывать меры социальной защиты граждан в подразделениях организаций социальных служб	Владеть: навыками организационно-управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Заочная форма обучения

№ нед ел и	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Литерат ура
		л	пр	Содержание	Часы		
1	<p>Тема 1 . Конфликтология в социальной работе как система специального научного знания (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)</p> <p>Объект, предмет и задачи конфликтологии в социальной работе. Конфликтология в социальной работе как научная система знаний о причинах возникновения, закономерностях развития и способах урегулирования конфликтов. Объективные предпосылки формирования конфликтологии в социальной работе как системы научного знания. Развитие теории и практики прогнозирования, разрешения и предупреждения конфликтов в социальной работе. Особенности конфликтологии в социальной работе как научной дисциплины: ее социально-гуманитарный характер, относительно позднее становление и развитие. Задачи конфликтологии в социальной работе и</p>	2		<p>Предпосылки формирования конфликтологических идей. Идеи мира и насилия у древнегреческих, древнеримских и древневосточных мыслителей. Отношение мировых религий к конфликтам. Отражение конфликтов в мировых религиях. Реалистическое направление в европейской философии о природе конфликта. Социологическое и психологическое направления в разработке теории конфликта. Теории выдающихся мыслителей Западной Европы, США и стран Востока XIX–XX вв. о природе конфликта. Современные представления о конфликте. Идеи согласия и конфликта в российской культуре.</p>	8	<p>Конспект, устный опрос, решение задач, презентация</p>	[1–4]

	ее социальная роль. Роль конфликтологии в формировании профессиональных специалистов в области социальной работы.						
2	Тема 2. Понятие конфликта. (ОК-6, ОПК-8, ПК-8) Определение понятия "конфликт" в социально-гуманитарных науках. Основные теории конфликта. Конфликт как противоречие и конфликт как инструмент развития. Предпосылки и становление конфликтологии как науки. Предмет, задачи и методологические основы конфликтологии.	2		Конфликтологическая трактовка дефиниции "конфликта". Социальная природа конфликта. Природа возникновения конфликтов. Отрасли конфликтологии. Роль конфликтологии в развитии общества. Место конфликтологии в системе социальных наук	8	Конспект, устный опрос, решение задач, презентация	[1–4]
3	Тема 3 Причины и предпосылки возникновения конфликтов. (ОК-6, ОПК-8, ПК-8) Виды конфликтов. Типология конфликтов. Функции конфликтов. Функциональное предназначение конфликтов в жизни человека и общества. Личность в конфликте.		2	Психологические составляющие конфликта, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. Ценностные ориентации и их место в конфликтах. Убеждения, принципы, установки, мировоззрение и опыт.	8	Конспект, устный опрос, решение задач, презентация, контрольная работа	[1–4]
4	Тема 4. Внутриличностный конфликт. (ОК-6, ОПК-8, ПК-8) Понятие внутриличностного конфликта. Показатели внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностного конфликта. Переживание как основа		2	Понятие, содержание и специфика межличностных конфликтов. Формальная и неформальная, содержательная и психологическая стороны межличностных конфликтов. Социальные предпосылки, причины и факторы межличностных конфликтов. Когнитивная, мотивационная, поведенческая, ценностная и ролевая природа межличностных конфликтов. Структура межличностного конфликта.	8	Конспект, устный опрос, решение задач, презентация	[1–4]

	<p>внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностных конфликтов. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Разрешение внутриличностного конфликта. Межличностный конфликт..</p>			<p>Формы протекания межличностных конфликтов: соперничество, спор, дискуссия, столкновение, борьба. Разновидности и сферы проявления межличностных конфликтов. Межличностные конфликты в сфере семейно-бытовых отношений. Конфликты «руководитель - подчиненный», их предпосылки, содержание и особенности. Межличностные конфликты в системе образования. Конструктивные и деструктивные последствия межличностных конфликтов. Основные способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов. Методы и методики диагностики межличностных конфликтов. Ситуационный метод исследования конфликтов. Проблемы управления конфликтными ситуациями в сфере межличностных отношений.</p>			
5	<p>Тема 5. Структура и этапы развития конфликта (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)</p> <p>Структура конфликта. Анатомия конфликта: субъекты и участники, предмет и объект, конфликтная ситуация, инцидент, конфликтные действия сторон. Определение структурных элементов конфликта. Конфликт как динамическое явление. Формы и динамика конфликтов. Основные стадии развития конфликта. Основные балансы, влияющие на динамику конфликта. Основные стадии развития конфликта.</p>		2	<p>Противоречия, конфликтные ситуации, конфликтный процесс. Формы его завершения. Детерминанты, мотивация и контекст конфликтного процесса. Рациональные и иррациональные аспекты конфликтных отношений. Стратегии поведения участников конфликта. Особенности поведения человека в конфликтной ситуации. Конфликтные паттерны. Конфликтные личности. Концепция К. Томаса - Р. Киллмена. Тест К. Томаса - Р. Киллмена. Эффективность выбора стратегий поведения в конфликте в социальной работе. Прогнозирование и профилактика конфликтов. Основные объективные условия, способствующие</p>	8	<p>Конспект, устный опрос, решение задач, презентация</p>	[1–4]

				профилактике деструктивных конфликтов.			
6	Тема 6. Урегулирование конфликтов. (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)			Управление конфликтами. Организационно - управленческие условия предупреждения конфликтов. Социально - психологические условия профилактики конфликтов Предупреждение конфликтов. Стратегия разрешения конфликтов. Сотрудничество при преодолении конфликтов Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны. Медиация как способ разрешения конфликтов в социальной работе. Технология управления конфликтами. Организационный механизм управления конфликтами и стрессами. Нормативное регулирование.	6	Конспект, устный опрос, решение задач, презентация	[1–4]
7	Тема 7. Управление конфликтами в социальной работе (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)			Модели управления развитием конфликтов в социальной работе. Методы анализа конфликта. Методы и приемы разрешения социальных конфликтов в процессе переговоров. Методики разрешения конфликтов в процессе социальной работы. Роль руководителя в управлении конфликтами. Межличностные и межгрупповые процессы	6	Конспект, устный опрос, решение задач, презентация	[1–4]
8	Тема 8. Теория и практика прогнозирования и предупреждения социальных конфликтов (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)			Социальный конфликт. Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе. Конфликты в сфере организационных и социальных отношений Объективные предпосылки и субъективные факторы прогнозирования социальных конфликтов. Основные элементы процесса управления социальным конфликтом: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, разрешение,	6	Конспект, устный опрос, решение задач, презентация	[1–4]

				урегулирование, ослабление, предупреждение. Зависимость разрешения конфликта от точности прогноза его развития. Основные направления предупреждения социальных конфликтов: учет объективных условий и устранение негативных организационно управленческих факторов			
9	Тема 9. Методика разрешения конфликтов в социальной работе с клиентом (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)			Основные этапы анализа социального конфликта. Картография конфликта. Конструктивная дискуссия. Ведение переговоров. Сотрудничество сторон в разрешении конфликта. Проблема принятия решения во время конфликта. Агрессия и насилие как показатели деструктивного развития конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта в социальной работе. Методы прогнозирования и профилактики конфликтов в социальной работе. Конфлитологическая компетентность и конфлитологическая культура социального работника.	4	Конспект, устный опрос, решение задач, презентация	[1–4]
	Итого	4	6		62		

Примечание

Отдельные виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

При использовании индивидуальных образовательных траекторий в рамках индивидуального учебного плана подготовки специалиста изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Традиционные лекции и практические (семинарские) занятия в форме с использованием современных интерактивных технологий.

Лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.

Онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

Презентация – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с рекомендациями по созданию и оформлению презентаций и сдает ее преподавателю.

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т. д.).

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью (для очной формы обучения 28ч, для заочной формы – 62ч) и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям;
- выполнения презентации, решения задач;
- выполнение контрольной работы;
- подготовки к экзамену.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, объективно оценить результаты обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок

одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Контрольная работа выполняется студентом самостоятельно. Процесс подготовки и написания контрольной работы способствует формированию у студента приемов самостоятельного научного и практического подхода к изучению дисциплины, повышению теоретической подготовки, более полному усвоению излагаемого материала, применению его на практике. Основными целями написания контрольной работы являются: расширение и углубление знаний студента, выработка приемов и навыков в анализе теоретического и практического материала, а также обучение логично, правильно, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли в письменном виде.

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения (ЗФО)

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура, содержание и дизайн компьютерной презентации – это личное творчество автора.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы, убрав вводные слова, даты, имена, термины и т.п. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступным для чтения на расстоянии шрифтом (количество слов на слайде не должно превышать 40); 2-3 фотографии или рисунка.

Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу (Вид — страницы заметок). Затем распечатать их (Печать — печатать заметки) и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность (отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок).

Пронумеруйте слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого конкурсант представляет тему проекта, фамилию, имя автора (ов) и научного руководителя.

Фоном данного слайда не обязательно должен быть цвет, намного информативнее может выглядеть изображение, заставляющее зрителя сразу окунуться в суть исследования. Это заранее настраивает на тему и вызывает интерес слушателей.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом (не менее кегля 22). Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - ... слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - ... слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. Необходимо следить за тем, чтобы содержание соответствовало изображению. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - ... слайд. Возможности применения результатов работы на практике. Эта часть проекта должна быть достойно представлена в презентации, особенно, при наличии эксперимента. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть практической, экономической, социальной или иной значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конце презентации желательно поместить титульный слайд, что позволит вести дискуссию не на фоне черного экрана или текста «Спасибо за внимание!».

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (ЗФО)

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке презентаций, решение задач, контрольные работы, обсуждения по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания*, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала. Формы текущего контроля знаний, умений и навыков студентов разрабатываются преподавателями, вносятся в рабочие программы курса и утверждаются заведующими кафедрами.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Перечень тем для подготовки презентаций (ЗФО) (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)

1. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
2. Исследование конфликта в различных областях научного знания.
3. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока
4. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
5. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
6. Проблема конфликта в философии Нового времени.
6. Проблема конфликта в классической немецкой философии
7. Особенности развития теории конфликта в марксистской философии.
8. Современные проблемы развития конфликтологии.
9. Специфика изучения конфликтов в трудах отечественных учёных.
10. Основные тенденции развития конфликтологии за рубежом.
11. Последствия внутриличностных конфликтов.
12. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
13. Конфликты в семье.
15. Насилие в конфликтах.
14. Конфликты в супружеских отношениях.
15. Конфликты в образовательных учреждениях.
16. Конфликты в социальных организациях.
17. Трудовые конфликты.
18. . Инновационные конфликты.
19. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
20. Технология предупреждения конфликтов.

21. Предупреждение конфликтов и стресс.
22. Роль переговоров в разрешении конфликтов.
23. Этика регулирования конфликтов специалистом по социальной работе.
24. Управление конфликтом.
25. Роль конфликтов в вашей жизни, в жизни Вашей семьи, организации, в которой Вы работаете или учитесь, в России (по выбору).

**Студент имеет право предложить свою тему
в рамках дисциплины «Конфликтология в социальной работе»**

Критерии оценивания презентаций

Критерии качества/оценка	3 «удовлетворительно»	4 «хорошо»	5 «отлично»
Соответствие содержания презентации теме и поставленным задачам	Содержание презентации в основном соответствует теме и задачам	Содержание презентации полностью соответствует теме и поставленным задачам	Содержание презентации полностью соответствует теме и поставленным задачам
Полнота раскрытия темы	Тема раскрыта не полностью	Тема раскрыта, но некоторые положения презентации изложены не слишком подробно	Тема полностью раскрыта
Умение обобщить материал и сделать краткие выводы	Материал обобщен, но выводы громоздки, не четкие	Материал обобщен, сделаны четкие выводы	Материал обобщен, сделаны четкие и ясные выводы
Иллюстрации, их информативность	Иллюстрации недостаточно информативные	Иллюстрации информативные, хорошего качества	Иллюстрации информативные высокого качества
Соответствие оформления презентации предъявляемым требованиям	Основные требования к оформлению презентации соблюдены	Оформление презентации полностью соответствует предъявляемым требованиям	Оформление презентации полностью соответствует предъявляемым требованиям

Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии

Оценка	Критерий
5	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, ответ структурирован, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии.
4	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом ответ неструктурирован и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии.
3	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется низкий уровень участия в дискуссии, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.
2	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, демонстрируется слабое владение категориальным аппаратом, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, участие в дискуссии отсутствует, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.

Форма промежуточного контроля – зачет

Зачет проводится в устной форме.

**Вопросы для подготовки к зачету
(ЗФО) (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)**

1. Конфликтология в социальной работе как наука: объект, предмет, особенности. Междисциплинарный характер конфликтологии.
2. Социальная роль и функции конфликтологии в социальной работе как науки.
3. Основные принципы и методы исследования конфликтов в социальной работе
4. Теория социального конфликта в концепции Л. Козера.
5. Развитие конфликтологии в трудах Р. Дарендорфа.
6. Общая теория конфликта Киннета Боулдинга.
7. Основные этапы развития конфликтологии в России.
8. Понятие и социальная природа конфликта. Виды конфликтов в социальной работе.
9. Объективные факторы возникновения конфликтов в социальной работе.
10. Субъективная природа конфликта в социальной работе.
11. Типы конфликтных личностей среди пожилых людей.
12. Конфликтогенная характеристика особенностей характера поведения пожилых людей.
13. Конфликтогенная характеристика особенностей характера поведения инвалидов.
14. Социально-психологические причины конфликтов в социальной работе.
15. Организационно-управленческие причины организационных конфликтов в учреждениях социальной защиты населения.
16. Позитивная и негативная роль социальных конфликтов.
17. Разновидности конфликтов в социальной работе и их характеристика.
18. Структура конфликта и ее основные составляющие.
19. Функции социальных конфликтов: двойственный характер.
20. Динамика социального конфликта. Стадии протекания конфликта.
21. Типы участников конфликта. Второстепенные члены конфликта.
22. Роль посредников в разрешении конфликта.
23. Ранг, сила и социальный статус участников конфликта.
24. Конфликтное поведение как психологический компонент конфликта.
25. Характеристика стилей поведения в конфликте. Тактика поведения в конфликтной ситуации.
26. Образ конфликтной ситуации.
27. Проблема эскалации конфликта.
28. Завершение конфликта как заключительная стадия его динамики.
29. Социальная природа и причины внутриличностных конфликтов.
30. Разновидности внутриличностных конфликтов и их последствия.
31. Последствия внутриличностного конфликта.
32. Профилактика и пути разрешения внутриличностных конфликтов.
33. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.
34. Социальная природа и особенности социально-групповых конфликтов.
35. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.

36. Причины, содержание и последствия семейных конфликтов.
37. Трудовые конфликты в сфере социальной работы и пути их разрешения.
38. Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе.
39. Стратегия и технология разрешения конфликтов в социальной работе.
40. Медиаторство в процессе регулирования конфликтов в социальной работе.
41. Содержание и роль переговоров в урегулировании конфликтов в социальной работе.

Система оценивания по результатам промежуточного контроля осуществляется в соответствии с Положением СОГУ¹, а также с учетом требований и критериев, разработанных преподавателем по данной дисциплине.

Методические рекомендации по организации и проведению устного экзамена (ЗФО)

Требования к уровню подготовки студента по дисциплине на экзамене составляются на основе государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускника на конкретной специальности с учетом региональных особенностей и формы проведения экзамена, форма изложения данных требований определяется кафедрой. Экзаменационный ответ оценивается по 4-х бальной системе, в соответствие с которой выставляются оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки экзаменационных ответов:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной учебной литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на поставленные вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, нарушая логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями и ошибками выполняет практические работы.

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их

¹ Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры и специалитета в СОГУ.(в действующей редакции)

формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
<p>«Минимальный уровень не достигнут» Компетенции не сформированы.</p> <p>Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.</p>	<p>«Минимальный уровень» Компетенции сформированы.</p> <p>Сформированы базовые структуры знаний.</p> <p>Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.</p> <p>Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p>«Средний уровень» Компетенции сформированы.</p> <p>Знания обширные, системные.</p> <p>Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий.</p> <p>Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p>«Высокий уровень» Компетенции сформированы.</p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние.</p> <p>Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.</p> <p>Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>
Описание критериев оценивания			
<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности. 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить. 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. 	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.

		Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах	
Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»

Критерии оценивания решения задач - правильно решенная задача – 5 (отлично)

Примерные ситуационные задачи по дисциплине (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)

Ситуационная задача № 1

Образовательная организация (ООО) «Кипарис» предоставляет услуги по дополнительному профессиональному образованию (организация повышения квалификации и профпереподготовке). В организации существует планово-экономический отдел, где работают 6 человек во главе с начальником А. М. Петровым. Начальник планово-экономического отдела А. М. Петров проводил совещание, на котором решался вопрос увеличения (привлечения) количества обучающихся и все пришли к мнению, что этого можно добиться путем снижения стоимости обучения (организации специальных - индивидуальных предложений для конкретных организаций) и только С. М. Селиванов пошел против данного решения, так как он объяснил, что это приведет к уменьшению прибыли и создаст мнение, что качество обучения ниже, чем у конкурирующих организаций. В конфликте все открыто поддержали руководителя, а после совещания каждый подходил и говорил конфиденциально о правомерности предложения Селиванова. В итоге, эта информация стала известна руководителю от самого же Селиванова.

Ответьте на вопросы:

1. Определите тип конфликта.
2. Определите стратегии участников конфликта.
3. Подготовьте схему разрешения конфликтной ситуации.

Ситуационная задача № 2

К вам обратилась менеджер среднего звена аудиторской фирмы Олеся (26 лет). По просьбе Людмилы Вадимовны – главного бухгалтера фирмы, Олеся взяла на работу в их аудиторскую фирму её дочь Женю (21 год), выпускницу экономического факультета КНЭУ. Она приняла в свой штат на выполнение плановых проектов аудитором первого года (АС 1). Директор подписывает приказы на зачисление сотрудников с подачи менеджеров, полностью им доверяя. Но девушка оказалась проблемная: очень любит сплетни, достаточно агрессивная в общении с коллегами и клиентами, некачественно выполняет свою работу. Стали поступать жалобы, как от клиентов, так и от коллег. Они отказываются с ней работать. Подопечная Женя стала жаловаться маме и чернить Олеся, при этом выдумывала различные 17 ситуации. Всяческие разговоры с Женей не дали никакого результата. Людмила Вадимовна, как главный бухгалтер, стала отыгрываться на сотрудниках, грозила не выдать премию, и даже угрожала пойти с жалобами на штат Олеся к директору, чтоб тот сам разобрался с ними. За качество работы подчиненных и психологический климат в отделах полную ответственность несут менеджеры.

Ответьте на вопросы:

1. Определите тип конфликта.
2. Каковы стратегии участников конфликта?
3. Подготовьте варианты решения конфликтной ситуации.

Критерии оценки выполнения письменной контрольной работы:

«отлично» – студент полностью правильно в раскрытии вопроса

«хорошо» – студент допускает 1 ошибку в раскрытии вопроса

«удовлетворительно» – студент допускает более 3 ошибок в раскрытии вопроса

Примерные задания для письменной контрольной работы по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» (ЗФО) (ОК-6, ОПК-8, ПК-8)

Вариант 1.

1. Приведите пример технологии предупреждения конфликтов.
2. Раскройте сущность урегулирования и разрешения конфликтов
3. Организационные условия, характеризующие систему управления социальной защитой населения в городе Владикавказе: городской и муниципальный уровни.
4. Назовите и проанализируйте стадии переговоров.
5. Охарактеризуйте тактические приёмы ведения переговоров.

Вариант 2.

1. Раскройте сущность урегулирования и разрешения конфликтов.
2. Конфликтологическая компетентность социального работника..
3. Деятельность социального работника по профилактике и разрешению конфликтов.
4. Приведите пример технологии предупреждения внутриличностных конфликтов.
5. Охарактеризуйте посредничество в переговорах

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Литература:

а) основная литература:

1. *Иванова, О. А.* Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450238>.

б) дополнительная литература:

2. *Сорокина, Е.Г.* Конфликтология в социальной работе : учебник / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. — Москва : Дашков и К°, 2016. — 282 с. : ил. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453347>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-394-02053-7. — Текст : электронный.

3. Алтунина, И. Р. Социальная психология : учебник для академического бакалавриата / И. Р. Алтунина, Р. С. Немов ; под редакцией Р. С. Немова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 409 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08736-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431919>.
4. Охременко, И. В. Конфликтология : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05147-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454086>.

в) современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, электронные образовательные ресурсы

1. Информационно-правовой портал «Гарант» (<http://www.garant.ru/>)
2. Справочная правовая система КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru/>)
3. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. — URL: <http://www.elibrary.ru>.
4. База данных «ЭБС elibrary»: <http://elibrary.ru>
5. Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. — URL: <http://www.biblioclub.ru>.
6. Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. — URL: <http://biblio-online.ru>.
7. ЭБС "Консультант студента" (<https://www.studmedlib.ru>.)
8. -<https://www.rsvpu.ru/>
9. -<https://www.ulsu.ru/media/documents>
10. <https://socialpol.ru/otvety-k-ekzamenu-po-socialnoj-rabote-socialnye-sluzhby-tipy-struktura-osobennosti.html>
11. http://www.consultant.ru/document/cons_doc
12. <http://soc-education.ru/wp-content/uploads/>
13. <http://base.safework.ru/>

1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: преподавательский стол, стул. Столы обучающихся, стулья, кафедра, шкаф, классная доска, мел. Ноутбук; встроенные в ноутбук веб-камера с микрофоном; колонки, переносной мультимедийный проектор, демонстрационные и учебно-наглядные пособия (видеопрезентация). Программное обеспечение: Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Total Security; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант Плюс; Гарант; Moodle, CiscoWebex; Презентации Microsoft Office PowerPoint, Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО СОГУ (http://lms.nosu.ru/login/index.php).</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина/Церетели, д. 19/16, учебный корпус №10, ауд. 411</p>
<p>Учебная аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: преподавательский стол, стул. Столы обучающихся, стулья, кафедра, шкаф, классная доска, мел. Ноутбук, встроенные в ноутбук веб-камера с микрофоном, колонки, переносной мультимедийный проектор, демонстрационные и учебно-наглядные пособия (видеопрезентация). Программное обеспечение: Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Total Security; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант Плюс; Гарант; Moodle, CiscoWebex; Презентации Microsoft Office PowerPoint, Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО СОГУ (http://lms.nosu.ru/login/index.php).</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина/Церетели, д. 19/16, учебный корпус №10, ауд. 411</p>

<p>Лаборатории - компьютерные классы: преподавательский стол, стул, столы обучающихся, стулья, классная доска; мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся. Программное обеспечение: Windows 7.1 Professional, OfficeStandard 2016, WinRar, MicrosoftVisio, Microsoft Visualstudio, KasperskySecurityCloud, КонсультантПлюс, Гарант; программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина/Церетели, д. 19/16, учебный корпус №10, ауд. 411, 811, 409</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы: - компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, переносной мультимедийный проектор; демонстрационные и учебно-наглядные пособия (видеопрезентация); колонки, ПК преподавателя, ПК обучающихся, программное обеспечение: Windows7.1 Professional; Office Standard 2016; WinRar; Microsoft Visio; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; Презентации Microsoft Office Power Point, КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ» - библиотека, в том числе читальный зал: столы, стулья, стеллажи с книгами, ПК для обучающихся, программное обеспечение, учебные и научные фонды библиотеки СОГУ, доступ к электронным библиотечным ресурсам: ЭБС "Университетская библиотека Online"http://www.biblioclub.ru Электронная библиотека диссертаций РГБ (ЭБД РГБ) https://dvs.rsl.ru Электронная библиотека «Консультант студента»http://www.studmedlib.ru/ Научная электронная библиотека eLibrary.ruhttp://elibrary.ru База данных «ЭБС elibrary»http://elibrary.ru Электронная библиотека «Юрайт»http://biblio-online.ru</p>	<p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина/Церетели, д. 19/16, учебный корпус №10, ауд. 409, 811</p> <p>Российская Федерация, 362025, Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, ул. Ватутина/Церетели, д. 19/16, учебный корпус №10</p>

11. Лист обновления/актуализации

Программа актуализирована в части литературы и материально-технического обеспечения дисциплины