

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Педагогический институт  
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Т. И. Гущина  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.О.24 Конфликтология социальной работы

Направление подготовки/специальность: 39.03.02 - Социальная работа

Профиль/направленность/специализация: Социальная работа в системе социальных служб

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2019

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Болдина Марина Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «05» февраля 2018 г. № 76).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры социальной работы «23» декабря 2020 г. Протокол № 4

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Педагогического института, Протокол от «20» января 2021 г. № 3.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	14
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	38
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	40
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	41

## 1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- проектный
- социально-технологический

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 03 Социальное обслуживание (в сфере социальной защиты населения)

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	Предупреждает и применяет методы социальной работы по профилактике личной профессиональной деградации, профессиональной усталости, профессионального "выгорания"

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-4 Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения													
		Очная (семестр)							Заочная (семестр)						
		2	3	4	5	6	7	8	2	3	4	5	6	7	8
1	Организация социальной работы в системе социальных служб						+	+						+	+
2	Основы социального образования	+	+						+	+					
3	Профессиональное общение в социальной сфере	+	+						+	+					
4	Технологическая практика				+	+	+					+	+	+	
5	Технология социальной работы			+	+	+					+	+	+		

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Конфликтология социальной работы» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 39.03.02 - Социальная работа.

Дисциплина «Конфликтология социальной работы» изучается в 4, 5 семестрах.

### 3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 5 з.е.

Очная: 5 з.е.

Заочная: 5 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)	Заочная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>180</b>	<b>180</b>
Контактная работа	60	18
Лекции (Лекции)	30	10
Практические (Практ. раб.)	30	8
Самостоятельная работа (СР)	84	153
Экзамен	36	9

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.						Формы текущего контроля
		Лекции		Практ. раб.		СР		
		О	З	О	З	О	З	
4 семестр								
1	Психическое здоровье личности.	1	1	2	-	1	5	Собеседование, опрос
2	Возрастное развитие личности.	1	1	1	-	2	6	Реферат
3	Развитие личности: проблема нормы и патологии.	1	1	2	1	2	3	Реферат
4	Критические и сенситивные периоды в развитии личности ребенка.	1	1	3	-	4	8	Собеседование, опрос
5	Становление социальной субъектности личности в процессе ее социализации.	1	-	1	1	4	10	Эссе
6	Понятие о психодиагностике .	4	-	2	-	4	13	Собеседование, опрос

7	Психологическая беседа как метод получения информации о человеке.	2	-	1	1	5	9	Собеседование, опрос
8	Профессиональное становление специалиста социальной работы.	3	-	2	1	10	6	Блиц-опрос, тестирование
9	Профессиональная адаптация специалистов.	2	-	2	-	8	4	Блиц-опрос, тестирование
5 семестр								
10	Психологическая безопасность труда специалиста.	1	1	2	-	5	10	Блиц-опрос, тестирование
11	Конфликтология : история, подходы, отрасли	3	1	2	-	4	8	Собеседование, опрос
12	Классификация социальных конфликтов	2	2	3	-	7	11	Выступление с рефератом
13	Модели социальных конфликтов	2	1	1	-	4	12	Выступление с рефератом
14	Исследование социальных конфликтов	1	-	1	1	3	15	Собеседование, опрос
15	Диагностика социальных конфликтов	1	1	1	-	6	16	Кейс
16	Мониторинг конфликтов в социальной работе	1	-	1	1	5	6	Собеседование, опрос
17	Технологии управления социальным конфликтом	1	-	1	-	4	5	Блиц-опрос, тестирование
18	Технологии профилактики конфликтов в социальной работе	1	-	1	1	4	3	Блиц-опрос, тестирование
19	Технологии разрешения конфликтов в социальной работе	1	-	1	1	2	3	Блиц-опрос, тестирование

**Лекция.**

Проблема широты критериальной базы, необходимость ее сужения, выделение валидных показателей.

Проявление психического здоровья по критериям психических процессов, состояний, свойств личности. Признаки психического нездоровья. Психическая уравновешенность, устойчивость.

Предельно психологически здоровая личность.

**Практическое занятие.**

1. Подходы к определению нормы и патологии детского развития.
2. Показатели психического и психологического здоровья.
3. Основные психологические условия развития ребенка.
4. Причины нарушения психического здоровья ребенка.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

**Тема 2. Возрастное развитие личности. (ОПК-4)****Лекция.**

Возрастное развитие как процесс ведущий к изменению личности на каждом возрастном этапе. Младенчество, раннее, дошкольное детство, младший, подростковый юношеский возраст, ранняя, средняя, поздняя зрелость.

Концепция Э. Эриксона стадии психо-социального развития личности.

**Практическое занятие.**

1. Характеристика основных видов привычек детей и подростков.
2. Основные типы акцентуации характера.
3. Социально-психологические формы и методы работы с аномальными привычками и акцентуациями характера.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

**Тема 3. Развитие личности: проблема нормы и патологии. (ОПК-4)****Лекция.**

Норма и патология как 2 полюса.

Признаки нарушений в личностном развитии детей.

Девиянтность как негативная форма поведения, воздействие на нее различных факторов.

Ведение работы по разным направлениям: разработка и осуществление индивидуальной программы, работа с референтными группами и лицами.

Акцентуации характера.

Проблема восстановления здоровья.

**Практическое занятие.**

1. Признаки нарушений в личностном развитии детей.
2. Девиянтность как негативная форма поведения, воздействие на нее различных факторов.
3. Акцентуации характера.
4. Проблема восстановления здоровья.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы

3. углубленное изучение материалов темы
4. подготовка к опросу, тестированию

#### **Тема 4. Критические и сенситивные периоды в развитии личности ребенка. (ОПК-4)**

##### **Лекция.**

Закон тетерохронии. Л.С. Выгодский о стабильных и кризисных стадиях развития. 3 фазы кризисного развития. 2 основных пути, протекания возрастных кризисов.

Особенности протекания данных периодов у детей с ограниченными возможностями.

##### **Практическое занятие.**

1. Характеристика, проявление 3 групп форм патологии у детей и подростков.
2. Педагогическая запущенность и ее социально-психологические причины.
3. Результативность своевременно организованной коррекционной работы.

##### **Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

#### **Тема 5. Становление социальной субъектности личности в процессе ее социализации. (ОПК-4)**

##### **Лекция.**

Основные этапы развития и совершенствования человека. Личность как субъект своей жизнедеятельности. Движущая сила развития.

Активная жизненная позиция: умение видеть и ценить хорошее, осознавать риск и ответственность выбора как оборотную сторону успеха.

##### **Практическое занятие.**

1. Основные этапы развития и совершенствования человека.
2. Личность как субъект своей жизнедеятельности.
3. Движущая сила развития.
4. Активная жизненная позиция

##### **Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

#### **Тема 6. Понятие о психодиагностике. (ОПК-4)**

##### **Лекция.**

Психодиагностика как отрасль психологической теории и сфера психологической практики. Основные компоненты диагностической деятельности.

3 уровня в развитии диагноза.

Проблема диагностики состояний, свойств, психических процессов личности

##### **Практическое занятие.**

1. Основные компоненты диагностической деятельности.
2. 3 уровня в развитии диагноза.
3. Проблема диагностики состояний, свойств, психических процессов личности.

##### **Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

#### **Тема 7. Психологическая беседа как метод получения информации о человеке. (ОПК-4)**



**Лекция.**

Беседа как основа индивидуального психологического обследования.

Различные формы и цели беседы. Типы вопросов.

Развивающий характер беседы. Позиция специалиста.

**Практическое занятие.**

1. Различные формы и цели беседы.
2. Типы вопросов.
3. Развивающий характер беседы.
4. Позиция специалиста.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

**Тема 8. Профессиональное становление специалиста социальной работы. (ОПК-4)****Лекция.**

Процесс саморазвития взрослого человека. Его основные стадии

Понятие личной зрелости специалиста.

Процесс подготовки в вузе.

Психологические аспекты деятельности специалиста.

**Практическое занятие.**

1. Процесс саморазвития взрослого человека, основные стадии
2. Понятие личной зрелости специалиста.
3. Психологические аспекты деятельности специалиста.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

**Тема 9. Профессиональная адаптация специалистов. (ОПК-4)****Лекция.**

Процесс становления и поддержания динамического равновесия между специалистом и профессиональной средой. Основные направления адаптации (условия, задачи работы, руководство, отношение к организации, коллективу). Критерии (удовлетворенность работой, ее результативность, социально-психологическая совместимость и др.).

Индивидуальные особенности (тип нервной системы, мотивация, самостоятельность, склонность к сотрудничеству, самоконтроль и др.) как условие хорошей адаптации.

**Практическое занятие.**

1. Проблема вхождения в профессиональную деятельность молодого специалиста и сохранение его здоровья.
2. Основные направления и критерии адаптации специалиста.
3. Зависимость успешной адаптации от личностных особенностей специалиста.

**Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

**Тема 10. Психологическая безопасность труда специалиста. (ОПК-4)****Лекция.**

Безопасность труда как условие профессионального здоровья специалиста. Статистика несчастных случаев и травм как свидетельство виновности самих пострадавших. Объективные причины травм, связанные с организацией деятельности.

Субъективные причины, обусловленные особенностями психических процессов (недостаток наблюдательности, способности к прогнозированию, функциональные нарушения и др.); состояний (агрессивность, импульсивность, депрессия и др.): свойств (эгоцентризм, беспечность, низкая мотивация к работе и др.).

Психологические причины нарушений правил безопасности работы (самоутверждение в глазах коллег, и своих собственных, ориентация на авторитеты, экономия времени и др.).

Психологическое обеспечение безопасности труда (отбор персонала, выявление групп риска, профессиональное обучение, выявление неблагоприятных условий и др.)

Сопряженность деятельности менеджера социальной сферы со стрессовыми ситуациями, трудностями, волнениями.

Осознание необходимости заботы о своем психологическом, физическом здоровье, включение этой ценности в число личностно-значимых.

#### **Практическое занятие.**

1. Проблема безопасности трудовой деятельности специалиста на макро и микроуровнях.
2. Объективные причины травм.
3. Индивидуально-психологические особенности профессиональной безопасности.
4. Психологические причины нарушения правил безопасности.
5. Меры психологического обеспечения безопасности труда.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы
4. подготовка к опросу, тестированию

### **Тема 11. Конфликтология : история, подходы, отрасли (ОПК-4)**

#### **Лекция.**

Конфликт как объект научного исследования. Закономерности возникновения, протекания и разрешения социальных конфликтов как предмет конфликтологии. Многообразие социальных конфликтов. История развития науки о конфликтах. Целостные концепции конфликта. Междисциплинарность и научная автономность конфликтологии, ее взаимосвязь с социальной работой. Отрасли конфликтологии.

#### **Практическое занятие.**

1. Дайте характеристику истории и современного состояния отечественной и зарубежной конфликтологии.
2. Дайте характеристику основных групп понятий в универсальной схеме описания конфликтов.
3. Раскройте значение, предмет и задачи конфликтологии в социальной работе.
4. Сравните подходы к определению сущности конфликта и его анализу в различных отраслях конфликтологии и в искусстве.
5. Проанализируйте 2-3 реальных конфликта из собственного опыта, используя универсальную понятийную схему описания конфликта.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

### **Тема 12. Классификация социальных конфликтов (ОПК-4)**

#### **Лекция.**

Сущность социального конфликта. Уровни социальной работы и уровни проявления социальной конфликтности. Структура и динамика социальных конфликтов. Классификация конфликтов. Конфликты в обществе: экономические, политические, социальные, духовные. Конфликты с участием человека: личностные, межличностные, межгрупповые, групповые, коалиционные. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Специфика профессиональной деятельности социального работника в конфликтной ситуации.

#### **Практическое занятие.**

1. Дайте возможные варианты определения понятия «конфликт».
2. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
3. Изобразите графически структуру конкретного конфликта.
4. Приведите классификацию социальных конфликтов, обоснуйте ее значение для социальной работы.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

### **Тема 13. Модели социальных конфликтов (ОПК-4)**

#### **Лекция.**

Социологические модели конфликта Г. Спенсера, К. Маркса, Г. Зиммеля, Т. Парсонса, Л. Козера, К. Боулдинга. Теория ограниченных ресурсов и концепция “жизненных шансов” Р. Дарендорфа.

Психологические модели конфликта: психоанализ (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Г. Салливан), социотропное (У. Мак-Дугалл), групповой динамики (К. Левин), этологическое (К. Лоренц), социометрическое (Я. Морено), символический интеракционизм (Д. Мид, Т. Шибутани), теоретико-игровое (М. Дойч), организационных систем (Р. Блейк, К. Томас), трансактный анализ (Э. Берн).

Политологические модели конфликта: теории политических групп - В. Парето и Г. Моска (теория элиты), Ж. Сорель, Ф. Оппенгеймер, А. Бентли и др.; теории политической стабильности Дж. Блондела, Д. Истока, С. Липсета и Д. Сандерса; этнополитические теории - концепция внутреннего колониализма (И. Геккер), теория неравномерного развития (Т. Нейрн) и этнополитическая концепция Дж. Ротшильда.

#### **Практическое занятие.**

1. Подготовить реферат об одном из научных направлений, применяемых в конфликтологии социальной работы.
2. При защите покажите значение системного подхода в изучении социальных конфликтов.
3. Покажите действенность принципов социальной конфликтологии.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

### **Тема 14. Исследование социальных конфликтов (ОПК-4)**

#### **Лекция.**

Методологические уровни исследования конфликтов: философский, общенаучный (системный, междисциплинарный); частнонаучный (информационный, ситуационный, комплексный и др.) Методологические принципы: междисциплинарность; преемственность; эволюционизма; личностного подхода.

Системный подход - исследование конфликта как сложной, иерархически организованной, непрерывно развивающейся, многоуровневой, целостной системы. Виды системного анализа конфликтов: системно-структурный; системно-функциональный; системно-генетический; системно-информационный. Универсальная понятийная система описания конфликта.

Основные этапы изучения конфликтов. Этапы и принципы исследования социальных конфликтов. Системный подход к изучению конфликтов. Сущность и особенности структурной и модульной методики. Понятийный аппарат исследования конфликта: структура конфликта, динамика конфликта, функции конфликта, типология, сущность, генезис, эволюция предупреждение, разрешение, управление, профилактика, диагностика, методы исследования конфликта.

### **Практическое занятие.**

Форма проведения – тренинг по развитию исследовательской компетентности конфликта

На первом этапе студенты выполняют задания в группе:

1. Назовите основные методики психологии, применяемые в исследовании и диагностике конфликтов.
2. Каковы особенности математического моделирования межгрупповых конфликтов?
3. Раскройте сущность ситуационного метода исследования конфликтов.

На следующем этапе студенты выполняют индивидуальные проекты:

На заключительном этапе проходит индивидуальная презентация индивидуальных диагностико-профилактических проектов.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

## **Тема 15. Диагностика социальных конфликтов (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Цели и значение диагностики конфликтов в социальной работе. Диагностика внутриличностной конфликтности. Оценка межличностных конфликтов. Диагностика межгрупповых конфликтных отношений. Особенности диагностики социальных конфликтов. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности: социометрическая техника, тесты-опросники, проективные техники, шкальные техники, диалогические техники и др.

Методы сбора данных в групповых конфликтах: наблюдение, социометрия, ретроспективный анализ, изучение документов, опрос и др.

### **Практическое занятие.**

1. Оцените с помощью тестов Томаса и Лири свое поведение в проблемных ситуациях социального взаимодействия.
2. Подберите батарею диагностических методик для определения конфликтности конкретного клиента, обоснуйте роль каждой методики.
3. Оцените с помощью тестов уровень своей внутриличностной конфликтности.
4. Проведите анализ полученных результатов с учетом профессии - социальный работник.
5. Составьте план работы по самовоспитанию профессионально значимых качеств для специалиста социальной работы.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы
4. подготовка к опросу, тестированию

## **Тема 16. Мониторинг конфликтов в социальной работе (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Сущность социального мониторинга. Объекты и субъекты мониторинга.

Мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них. Критерии и показатели социальной безопасности.

### **Практическое занятие.**

1. Оцените свое поведение в проблемных ситуациях профессионального взаимодействия и разработайте программу развития конструктивного общения.
2. Составьте программу профилактики конфликтов в социальном агентстве.
3. Перечислите основные этапы деятельности руководителя социальной службы по урегулированию конфликта.
4. Перечислите основные методы регулирования конфликта.
5. Приведите примеры разрешения конфликтов в системе клиент - социальная служба.
6. Выполнить индивидуальный конфликтологический проект и подготовиться к его презентации. Проект «Конкретный конфликт клиента и пути его решения», включающий: описание базовых теоретических подходов, проведения диагностики, описания структуры, выбора методов привлечения специалистов социальной сферы к его решению. Приложение проекта содержит диагностический и информационно-сопровождающий блоки.
7. Подготовить портфолио по учебной дисциплине.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

## **Тема 17. Технологии управления социальным конфликтом (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Понятия «управление», «регулирование» и «разрешение» конфликта. Модели управления развитием социальных конфликтов. Основные стратегии поведения в конфликте. Потребности, интересы, ценности. Ресурсы и возможности сторон. Конфронтация и сотрудничество. Социальная профилактика. Диалоговый режим. Социальный баланс интересов. Социальное сотрудничество. Социально партнерство. Информационное обеспечение социального взаимодействия.

### **Практическое занятие.**

1. Дайте развернутое определение понятия «управление развитием конфликта».
2. Предложите собственную модель управления развитием конфликта в коллективе, оцените ее конструктивность и позитивность.
3. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
4. Какая модель поведения в конфликте характеризуется стремлением уладить конфликт, доброжелательным отношением к сопернику?
5. Подберите по пять кейсов реальных конфликтных ситуаций. Обменяйтесь с другими микрогруппами и подготовьте модели управления социальным конфликтом.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы

## **Тема 18. Технологии профилактики конфликтов в социальной работе (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Методы предупреждения деструктивного развития конфликта. Структура и содержание конструктивных способов разрешения конфликтов. Функции конструктивного конфликта; критерии и индикаторы конструктивного развития конфликта.

Особенности прогнозирования и профилактики социальных конфликтов. Социально-психологические условия профилактики конфликтов. Методы психокоррекции конфликтного поведения. Метод баланса ролей, взаимных согласий, предупреждения ущерба. Самоконтроль и саморегуляция. Уважение, прагматизм, доверие и др. Учет индивидуальных особенностей субъектов. Толерантность и различия. Образовательные профилактические программы, развитие конструктивных навыков общения и гуманистических ценностей. Методы достижения эффективности в работе с конфликтными клиентами. Предупреждение конфликтов компетентным оцениванием.

### **Практическое занятие.**

1. Дайте характеристику социально-психологическим условиям профилактики конфликтов.
2. Каковы основные способы и приемы изменения своего отношения к предконфликтной ситуации и воздействия на поведение оппонента?
3. Как предупредить конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов профессиональной деятельности социального работника?
4. Каковы основные психологические причины конфликтогенных решений?
5. Оцените свое поведение в проблемных ситуациях профессионального взаимодействия и разработайте программу развития конструктивного общения.
6. Составьте программу профилактики конфликтов в социальном агентстве.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. конспектирование материалов раздела из учебника
2. работа со справочной литературой;
3. углубленное изучение материалов темы

## **Тема 19. Технологии разрешения конфликтов в социальной работе (ОПК-4)**

### **Лекция.**

Группы методов разрешения: силовые, нейтральные, мягкие.

Методы разрешения конфликтов: переговоры, примирение (согласительные процедуры), посредничество, медиаторство, консультации.

Механизмы перевода конфронтации в сотрудничество. Способы согласования личных и групповых интересов. Управление конфликтом: администрирование, арбитражно-судебное разбирательство (суд). Роль социальных служб в разрешении конфликтов.

### **Практическое занятие.**

1. В каких основных формах конфликт может быть завершён?
2. Какие основные факторы определяют условия завершения конфликта?
3. В каких ситуациях целесообразно участие третьей стороны в разрешении конфликта?
4. Перечислите основные этапы деятельности руководителя социальной службы по урегулированию конфликта.
5. Из каких периодов и этапов состоит переговорный процесс?
6. Обоснуйте преимущество разрешения конфликта над другими формами его завершения.
7. Перечислите основные методы регулирования конфликта.
8. Что следует понимать под разрешением конфликта?
9. Перечислите принципы управления конфликтом.
10. Перечислите факторы принятия конструктивных решений конфликта в социальной службе.
11. Приведите примеры разрешения конфликтов в системе клиент - социальная служба.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. проработка конспектов лекций
2. самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы
3. углубленное изучение материалов темы
4. подготовка к опросу, тестированию

#### 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

##### 4.1. Распределение баллов:

##### 4 семестр

- текущий контроль – 50 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 10 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

##### Распределение баллов по заданиям:

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Психическое здоровье личности.	Собеседование, опрос	10	5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.

2.	Возрастное развитие личности.	<b>Реферат(контрольный срез)</b>	10	5 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы; 4 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; 3 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы 2 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления 1 балл – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы
3.	Развитие личности: проблема нормы и патологии.	Реферат	5	5 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы; 4 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; 3 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы 2 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления 1 балл – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы



4.	Критические и чувствительные периоды в развитии личности ребенка.	Собеседование, опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы,</p> <p>вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
5.	Становление социальной субъектности личности в процессе ее социализации.	Эссе	5	<p>5 баллов - проявляет способность осмыслить вопрос (проблему) творчески, дать неоднозначную оценку (или несколько её вариантов) того или иного решения. Предлагаемые решения отличаются вариативностью, гибкостью использования имеющихся знаний, продуцированием значительного количества идей. Проявляет умение мыслить нестандартно, оригинально, находить эффективное применение</p> <p>результатам выполненного задания. 4 баллов - способен осмыслить содержание творческого задания, вникнуть в суть, предложить несколько вариантов его решения. Суждения не всегда бесспорны не отличаются оригинальностью, но вместе с тем видны хорошее знание материала, владение профессионально-педагогической терминологией 3 баллов - суть содержания творческого задания воспринимается не сразу; решения даются стандартные, без привлечения дополнительных источников; не проявляет способности мыслить неординарно, решения традиционные, однотипные; знание материала удовлетворительное. 1-2 балла - выполнение творческого задания дается студенту с трудом; не способен мыслить оригинально не стремится вникнуть в суть задания, решения не предлагаются или предлагаются неверные, не владеет терминологией, стремится уйти от ответа, на замечания и поправки преподавателя не реагирует.</p>

6.	Понятие о психодиагностике.	Собеседование, опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет</p> <p>теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
7.	Психологическая беседа как метод получения информации о человеке.	Собеседование, опрос(контрольный срез)	10	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет</p> <p>теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
8.	Профессиональное становление специалиста социальной работы.	Блиц-опрос, тестирование	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
9.	Профессиональная адаптация специалистов.	Блиц-опрос, тестирование	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает

10.	Премияльные баллы	10	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - участие с докладом во всероссийской конференции по тематике изучаемой дисциплины – 10 баллов;
11.	Ответ на экзамене	30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов – студент раскрыл  основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».
12.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене	30	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
13.	Итого за семестр	100	

#### 5 семестр

- текущий контроль – 55 баллов
- контрольные срезы – 2 среза: 5 баллов, 10 баллов
- премиальные баллы – 10 баллов
- ответ на экзамене: не более 30 баллов

#### Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки
1.	Психологическая безопасность труда специалиста.	Блиц-опрос, тестирование	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает

2.	Конфликтология : история, подходы, отрасли	Собеседование, опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования</p> <p>4 балла – студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>
3.	Классификация социальных конфликтов	Выступление с рефератом	5	<p>5 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>4 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; 3 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы 2 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления 1 балл – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>

4.	Модели социальных конфликтов	Выступление с рефератом	5	<p>5 баллов – выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;</p> <p>4 баллов – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; недостаточная логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы; 3 баллов – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствуют выводы 2 балла – тема реферата раскрыта частично и поверхностно; логика изложения фрагментарна; текст представляет собой компиляцию из разных источников без авторского осмысления 1 балл – тема реферата раскрыта очень поверхностно и формально, не выдержан объём реферата; логика изложения отсутствует; студент демонстрирует непонимание заявленной темы</p>
5.	Исследование социальных конфликтов	Собеседование, опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

6.	Диагностика социальных конфликтов	Кейс(контрольный срез)	5	<p>5 баллов - студент максимально активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций и приводит свои примеры; демонстрирует знания, умение работать с материалом и способность мыслить; проявляет высокую степень самостоятельности; умение логически обрабатывать материал; самостоятельно сравнивать, сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др. 4 баллов - студент достаточно активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций и приводит свои примеры; демонстрирует знания, умение работать с материалом и способность мыслить; проявляет самостоятельность в выборе варианта решения; умение логически обрабатывать сравнивать,</p> <p>сопоставлять и обобщать материал; умение классифицировать материал по тем или иным признакам; умение высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; умение давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др. 3 баллов - студент проявляет средний уровень активности в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций; демонстрирует неполные знания, умение работать с материалом и способность мыслить; не всегда проявляет самостоятельность в выборе варианта решения; умение логически обрабатывать материал проявляется на среднем уровне; не всегда высказывает свое отношение к описываемым явлениям и событиям, не стремится давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др. 1-2 баллов - студент недостаточно активен в процессе обсуждения предлагаемых ситуаций по интересу; демонстрирует слабо сформированное умение работать с материалом и способность мыслить; не стремится высказывать свое отношение к описываемым явлениям и событиям; затрудняется давать собственную оценку ситуации и вариантам ее решения и др.</p>
7.	Мониторинг конфликтов в социальной работе	Собеседование, опрос	5	<p>5 баллов – студент умеет сопоставить полученную при подготовке к практическому занятию информацию, сравнивать разные точки зрения на анализируемую проблему, уметь четко формулировать свои вопросы и отвечать на задаваемые ему вопросы, вести дискуссию с использованием терминологии современной системы образования 4 балла - студент умеет применять полученную при подготовке к практическому занятию информацию, отвечать на большинство вопросов, вести дискуссию с использованием</p> <p>терминологии современной системы образования. 3 балла – студент владеет теоретическим материалом по теме практического занятия, иногда затрудняется при ответе на вопросы, не умеет сформулировать свою точку зрения на обсуждаемую проблему 2 балла – студент излагает материал неполно и непоследовательно, допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет доказательно обосновать свои суждения и приводить свои примеры 1 балл - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал Если студент не владеет проблематикой практического занятия, не может отвечать на вопросы, зачитывает ответ по напечатанному тексту – ответ баллами не оценивается.</p>

8.	Технологии управления социальным конфликтом	Блиц-опрос, тестирование	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
9.	Технологии профилактики конфликтов в социальной работе	<b>Блиц-опрос, тестирование(контрольный срез)</b>	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
10.	Технологии разрешения конфликтов в социальной работе	Блиц-опрос, тестирование	10	Тест состоит из 15 вопросов. 10 баллов – студент правильно отвечает на 75-100% вопросов в тесте 5-7 баллов – студент правильно отвечает на 50-74% вопросов в тесте 3 балла – студент правильно отвечает на 25-50% вопросов в тесте. Менее 25% правильных ответов баллов не дает
11.	Премияльные баллы		10	Дополнительные премияльные баллы могут быть начислены: - постоянная активность во время практических занятий – 10 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - участие с докладом во всероссийской конференции по тематике изучаемой дисциплины – 10 баллов;
12.	Ответ на экзамене		30	10-17 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «удовлетворительно» 18-24 баллов – студент раскрыл  основные вопросы и задания билета на оценку «хорошо», 25-30 баллов – студент раскрыл основные вопросы и задания билета на оценку «отлично».
13.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы на экзамене		30	Добор: студент может предоставить все задания текущего контроля и контрольные срезы
14.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по экзамену выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично
70 - 84 баллов	Хорошо
50 - 69 баллов	Удовлетворительно
Менее 50	Неудовлетворительно

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

##### Блиц-опрос, тестирование

Тема 8. Профессиональное становление специалиста социальной работы.

1. Здоровая личность по параметру "психические процессы" характеризуется:

1 адекватностью восприятия

**2 способностью концентрировать своё внимание**

**3 способностью удерживать в памяти информацию**

**4 способностью к логической обработке информации**

**5 критичностью мышления**

6 категоричностью мышления

**7 креативностью**

2. Здоровую личность с позиции её свойств отличает:

1 оптимизм

**2 уравновешенность**

**3 нравственность**

4 эгоцентризм

5 адекватный уровень притязаний

6 независимость

3. Понятие психологическое здоровье характеризует:

1 отношение к личности в целом

**2 связь с высшими проявлениями человеческого духа**

**3 полноту развития личности**

**4 стремление к самоактуализации**

4. К уровню индивидуально- психологического здоровья относятся следующие показатели:

**1 полное использование своих способностей**

**2 спокойствие и уверенность**

**3 ощущение принятия, уважения, любви**

4 цели и средства

**5 позитивная мотивация**

**6 чувство юмора**

5. К основным стадиям развития ребёнка относят:

1 младенчество

**2 ранний возраст**

**3 дошкольный возраст**

**4 младший школьный возраст**

**5 подростковый возраст**

**6 ранняя юность**

#### Тема 9. Профессиональная адаптация специалистов.

1. Здоровая личность по параметру "психические процессы" характеризуется:

**1 адекватностью восприятия**

**2 способностью концентрировать своё внимание**

**3 способностью удерживать в памяти информацию**

**4 способностью к логической обработке информации**

**5 критичностью мышления**

6 категоричностью мышления

**7 креативностью**

2. Здоровую личность с позиции её свойств отличает:

**1 оптимизм**

**2 уравновешенность**



**3 нравственность**

4 эгоцентризм

5 адекватный уровень притязаний

**6 независимость**

3. Понятие психологическое здоровье характеризует:

**1 отношение к личности в целом****2 связь с высшими проявлениями человеческого духа****3 полноту развития личности****4 стремление к самоактуализации**

4. К уровню индивидуально- психологического здоровья относятся следующие показатели:

**1 полное использование своих способностей****2 спокойствие и уверенность****3 ощущение принятия, уважения, любви**

4 цели и средства

**5 позитивная мотивация****6 чувство юмора**

5. К основным стадиям развития ребёнка относят:

**1 младенчество****2 ранний возраст****3 дошкольный возраст****4 младший школьный возраст****5 подростковый возраст****6 ранняя юность**

## Тема 10. Психологическая безопасность труда специалиста.

1. Здоровая личность по параметру "психические процессы" характеризуется:

**1 адекватностью восприятия****2 способностью концентрировать своё внимание****3 способностью удерживать в памяти информацию****4 способностью к логической обработке информации****5 критичностью мышления**

6 категоричностью мышления

**7 креативностью**

2. Здоровую личность с позиции её свойств отличает:

**1 оптимизм****2 уравновешенность****3 нравственность**

4 эгоцентризм

5 адекватный уровень притязаний

**6 независимость**

3. Понятие психологическое здоровье характеризует:

**1 отношение к личности в целом****2 связь с высшими проявлениями человеческого духа**

**3 полноту развития личности**

**4 стремление к самоактуализации**

4. К уровню индивидуально- психологического здоровья относятся следующие показатели:

**1 полное использование своих способностей**

**2 спокойствие и уверенность**

**3 ощущение принятия, уважения, любви**

4 цели и средства

**5 позитивная мотивация**

**6 чувство юмора**

5. К основным стадиям развития ребёнка относят:

**1 младенчество**

**2 ранний возраст**

**3 дошкольный возраст**

**4 младший школьный возраст**

**5 подростковый возраст**

**6 ранняя юность**

#### Тема 17. Технологии управления социальным конфликтом

1. Здоровая личность по параметру "психические процессы" характеризуется:

**1 адекватностью восприятия**

**2 способностью концентрировать своё внимание**

**3 способностью удерживать в памяти информацию**

**4 способностью к логической обработке информации**

**5 критичностью мышления**

6 категоричностью мышления

**7 креативностью**

2. Здоровую личность с позиции её свойств отличает:

**1 оптимизм**

**2 уравновешенность**

**3 нравственность**

4 эгоцентризм

5 адекватный уровень притязаний

**6 независимость**

3. Понятие психологическое здоровье характеризует:

**1 отношение к личности в целом**

**2 связь с высшими проявлениями человеческого духа**

**3 полноту развития личности**

**4 стремление к самоактуализации**

4. К уровню индивидуально- психологического здоровья относятся следующие показатели:

**1 полное использование своих способностей**

**2 спокойствие и уверенность**

**3 ощущение принятия, уважения, любви**

4 цели и средства

**5 позитивная мотивация**

**6 чувство юмора**

5. К основным стадиям развития ребёнка относят:

**1 младенчество**

**2 ранний возраст**

**3 дошкольный возраст**

**4 младший школьный возраст**

**5 подростковый возраст**

**6 ранняя юность**

#### Тема 18. Технологии профилактики конфликтов в социальной работе

1. Здоровая личность по параметру "психические процессы" характеризуется:

**1 адекватностью восприятия**

**2 способностью концентрировать своё внимание**

**3 способностью удерживать в памяти информацию**

**4 способностью к логической обработке информации**

**5 критичностью мышления**

**6 категоричностью мышления**

**7 креативностью**

2. Здоровую личность с позиции её свойств отличает:

**1 оптимизм**

**2 уравновешенность**

**3 нравственность**

**4 эгоцентризм**

**5 адекватный уровень притязаний**

**6 независимость**

3. Понятие психологическое здоровье характеризует:

**1 отношение к личности в целом**

**2 связь с высшими проявлениями человеческого духа**

**3 полноту развития личности**

**4 стремление к самоактуализации**

4. К уровню индивидуально- психологического здоровья относятся следующие показатели:

**1 полное использование своих способностей**

**2 спокойствие и уверенность**

**3 ощущение принятия, уважения, любви**

**4 цели и средства**

**5 позитивная мотивация**

**6 чувство юмора**

5. К основным стадиям развития ребёнка относят:

**1 младенчество**

**2 ранний возраст**

**3 дошкольный возраст**

**4 младший школьный возраст**

**5 подростковый возраст**

**6 ранняя юность**

#### Тема 19. Технологии разрешения конфликтов в социальной работе

1. Здоровая личность по параметру "психические процессы" характеризуется:

**1 адекватностью восприятия**

**2 способностью концентрировать своё внимание**

**3 способностью удерживать в памяти информацию**

**4 способностью к логической обработке информации**

**5 критичностью мышления**

6 категоричностью мышления

**7 креативностью**

2. Здоровую личность с позиции её свойств отличает:

**1 оптимизм**

**2 уравновешенность**

**3 нравственность**

4 эгоцентризм

5 адекватный уровень притязаний

**6 независимость**

3. Понятие психологическое здоровье характеризует:

**1 отношение к личности в целом**

**2 связь с высшими проявлениями человеческого духа**

**3 полноту развития личности**

**4 стремление к самоактуализации**

4. К уровню индивидуально- психологического здоровья относятся следующие показатели:

**1 полное использование своих способностей**

**2 спокойствие и уверенность**

**3 ощущение принятия, уважения, любви**

4 цели и средства

**5 позитивная мотивация**

**6 чувство юмора**

5. К основным стадиям развития ребёнка относят:

**1 младенчество**

**2 ранний возраст**

**3 дошкольный возраст**

**4 младший школьный возраст**

**5 подростковый возраст**

**6 ранняя юность**

#### Выступление с рефератом

#### Тема 12. Классификация социальных конфликтов

1. Методы самооценки здоровья (по Г.С. Никифорову.)

2. Тренинг развития способности к самопознанию и уверенности к себе у детей 10-12 лет (по И.В. Дубровиной)
3. Тренинг развития мотивов межличностных отношений подростков 12-15 лет (по И.В. Дубровиной).
4. Системно-генетический анализ конфликтного социального взаимодействия.
5. Методологические основы исследования социальных конфликтов.
6. Организационно-управленческие причины конфликтов в социальной службе.

### Тема 13. Модели социальных конфликтов

1. Методы самооценки здоровья (по Г.С. Никифорову.)
2. Тренинг развития способности к самопознанию и уверенности к себе у детей 10-12 лет (по И.В. Дубровиной)
3. Тренинг развития мотивов межличностных отношений подростков 12-15 лет (по И.В. Дубровиной).
4. Системно-генетический анализ конфликтного социального взаимодействия.
5. Методологические основы исследования социальных конфликтов.
6. Организационно-управленческие причины конфликтов в социальной службе.

## Кейс

### Тема 15. Диагностика социальных конфликтов

#### 1. Сравнительный анализ конфликтологических подходов

Базовые подходы к изучению социальных конфликтов: психологические, социологические, политологические, собственно социальной работы.

#### **Задания:**

- Выберите одну из конфликтологических теорий, как наиболее точно описывающую процесс решения конфликта в конкретной социальной ситуации, или подберите комплекс авторских подходов.
- Докажите что данная теория или комплекс имеют практическое применение в конкретной ситуации, в конкретной социальной организации..
- Представьте графическую модель решения конкретного конфликта с позиции выбранной теории.

#### 2. Структура исследования социального конфликта

Описание компонентов модели на основе системного подхода - исследование конфликта как сложной, иерархически организованной, непрерывно развивающейся, многоуровневой, целостной системы. Виды системного анализа конфликтов: системно-структурный; системно-функциональный; системно-генетический; системно-информационный. Универсальная понятийная система описания конфликта.

Основные этапы изучения конфликтов. Этапы и принципы исследования социальных конфликтов. Системный подход к изучению конфликтов. Сущность и особенности структурной и модульной методики. Понятийный аппарат исследования конфликта: структура конфликта, динамика конфликта, функции конфликта, типология, сущность, генезис, эволюция предупреждение, разрешение, управление, профилактика, диагностика, методы исследования конфликта.

#### **Задания:**

1. Определите компоненты конкретного социального конфликта, изобразите в виде схемы их взаимосвязь.
2. Продемонстрировать конструктивные и деструктивные функции конфликта.
3. Выявить направления развития конфликтной ситуации.
4. Предложить варианты решения ситуации с привлечением профессионалов социальной сферы.

### 3. Диагностика конфликтности в социальной сфере

Цели и значение диагностики конфликтов в социальной работе. Диагностика внутриличностной конфликтности. Оценка межличностных конфликтов. Диагностика межгрупповых конфликтных отношений. Особенности диагностики социальных конфликтов. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности: социометрическая техника, тесты-опросники, проективные техники, шкальные техники, диалогические техники и др.

Методы сбора данных в групповых конфликтах: наблюдение, социометрия, ретроспективный анализ, изучение документов, опрос и др.

#### **Задания:**

1. Определите уровень Вашей конфликтности, используя тест К. Томаса.
2. Подберите банк диагностических методик для проведения глубинной диагностики конфликтоустойчивости личности профессионала социальной сферы.
3. Апробируйте данные методики и дайте полное диагностическое описание.
4. Разработайте программу профилактики конфликтов в социальной службе или профилактики профессиональной усталости.
4. Выбор и оценка эффективности конфликтологических технологий в социальной сфере

Виды конфликтологических технологий в социальной сфере и социальной службе. Критерии, показатели и методики оценки эффективности конфликтологических программ.

#### **Задания:**

1. Определить на основе диагностики клиента, его конфликтоустойчивость.
2. Разработать технологию( программу) решения конфликтной ситуации.
3. Выявить критерии оценки эффективности социальной программы.
4. Провести оценку эффективности разработанной программы.

#### **Задания:**

1. Подберите 5 примеров конфликтных ситуаций в социальной сфере.
2. Представьте структурно-информационную систему (карту) одной конфликтной ситуации.
3. Подберите методики диагностики конфликта в конкретной социальной ситуации.
4. Предложите структуру программы разрешения ситуации.

♦ о поведения в социальных службах, работающих с детьми.

44. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в учреждениях социальной сферы, обслуживающих пожилых людей.

45. Конструктивное общение с клиентом как показатель профессиональной компетентности социального работника.

## **Реферат**

### **Тема 2. Возрастное развитие личности.**

1. Общий обзор психосоциальных технологий и их место в системе психотерапевтических техник
2. Социально-психологические тренинги, типология и технология
3. Индивидуальное и семейное консультирование
4. Семейная психотерапия
5. Групповые игротерапевтические методы в коррекционно-реабилитационной работе с детьми и подростками
6. Особенности психосоциальной работы в организациях и службах различных ведомств стационарного, консультационного профиля и центры дневного пребывания

7. Правовые основы психосоциальной работы
8. Социальный контроль
9. Социализация
10. Социальные роли
11. Межгрупповые отношения
12. Межличностные отношения
13. Прикладные исследования и практическая социальная психология
14. Основные направления прикладных исследований и практической социальной психологии
15. Психологические технологии в социальной работе
16. Социальная психология и политика
17. Психология религии
18. Агрессия: причинение вреда другим
19. Альтруизм: помощь другим
20. Конфликт и примирение
21. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.
22. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе.
23. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.
24. Этические нормы в профессиональной деятельности социальных работников при разрешении конфликтов.
25. Содержание программы исследования конфликта определенного типа.
26. Конфликт как трудная ситуация жизнедеятельности человека.
27. Психологическая защита при разрешении внутриличностных конфликтов.
28. Основные пути урегулирования социальных конфликтов.
29. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
30. Методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.
31. Прогнозирование и профилактика конфликтов в социальной работе.
32. Технология предупреждения конфликта определенного вида в социальной работе.
33. Внутриличностный конфликт: понятие, причины и формы проявления, основные способы разрешения и профилактика.
34. Межличностные конфликты: основные подходы, причины и мотивы, типологизация их, способы разрешения и профилактика.
35. Супружеские конфликты: природа супружеских конфликтов и их классификация, возможные пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов в системе социальных служб.
36. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции, последствия, основные способы урегулирования.
37. Групповые конфликты: причины возникновения, классификация, способы разрешения в конкретной социальной службе.
38. Конфликт в социально-педагогическом процессе: генезис, природа, типология, динамика, способы разрешения и профилактики.
39. Конфликт в трудовом коллективе: виды, причины, способы предупреждения, разрешения, управления социальными конфликтами в организации.
40. Забастовка как форма социального конфликта.
41. Межэтнический конфликт: причины возникновения, классификация, основные способы разрешения и профилактики.
42. Профилактика агрессивного поведения у лиц группы риска.
43. Формирование толерантности, миролюбивого поведения в социальных службах, работающих с детьми.

44. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в учреждениях социальной сферы, обслуживающих пожилых людей.

45. Конструктивное общение с клиентом как показатель профессиональной компетентности социального работника.

### Тема 3. Развитие личности: проблема нормы и патологии.

1. Общий обзор психосоциальных технологий и их место в системе психотерапевтических техник
2. Социально-психологические тренинги, типология и технология
3. Индивидуальное и семейное консультирование
4. Семейная психотерапия
5. Групповые игротерапевтические методы в коррекционно-реабилитационной работе с детьми и подростками
6. Особенности психосоциальной работы в организациях и службах различных ведомств стационарного, консультационного профиля и центры дневного пребывания
7. Правовые основы психосоциальной работы
8. Социальный контроль
9. Социализация
10. Социальные роли
11. Межгрупповые отношения
12. Межличностные отношения
13. Прикладные исследования и практическая социальная психология
14. Основные направления прикладных исследований и практической социальной психологии
15. Психологические технологии в социальной работе
16. Социальная психология и политика
17. Психология религии
18. Агрессия: причинение вреда другим
19. Альтруизм: помощь другим
20. Конфликт и примирение
21. Конфликты, компромиссы и консенсусы в социальной работе.
22. Модели управления развитием конфликтов в социальной работе.
23. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе.
24. Этические нормы в профессиональной деятельности социальных работников при разрешении конфликтов.
25. Содержание программы исследования конфликта определенного типа.
26. Конфликт как трудная ситуация жизнедеятельности человека.
27. Психологическая защита при разрешении внутриличностных конфликтов.
28. Основные пути урегулирования социальных конфликтов.
29. Конфликт как социальный феномен общественной жизни.
30. Методы изучения конфликтных отношений в социальных группах.
31. Прогнозирование и профилактика конфликтов в социальной работе.
32. Технология предупреждения конфликта определенного вида в социальной работе.
33. Внутриличностный конфликт: понятие, причины и формы проявления, основные способы разрешения и профилактика.
34. Межличностные конфликты: основные подходы, причины и мотивы, типологизация их, способы разрешения и профилактика.
35. Супружеские конфликты: природа супружеских конфликтов и их классификация, возможные пути предотвращения и разрешения супружеских конфликтов в системе социальных служб.



36. Семейные конфликты: причины возникновения, динамика развития, классификация, функции, последствия, основные способы урегулирования.
37. Групповые конфликты: причины возникновения, классификация, способы разрешения в конкретной социальной службе.
38. Конфликт в социально-педагогическом процессе: генезис, природа, типология, динамика, способы разрешения и профилактики.
39. Конфликт в трудовом коллективе: виды, причины, способы предупреждения, разрешения, управления социальными конфликтами в организации.
40. Забастовка как форма социального конфликта.
41. Межэтнический конфликт: причины возникновения, классификация, основные способы разрешения и профилактики.
42. Профилактика агрессивного поведения у лиц группы риска.
43. Формирование толерантности, миролюбивого поведения в социальных службах, работающих с детьми.
44. Технологии разрешения конфликтных ситуаций в учреждениях социальной сферы, обслуживающих пожилых людей.
45. Конструктивное общение с клиентом как показатель профессиональной компетентности социального работника.

### **Собеседование, опрос**

#### Тема 1. Психическое здоровье личности.

1. Сущность социального конфликта
2. Основные стадии развития конфликта
3. Структура и этапы развития конфликта
4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
5. «Синдром эмоционального сгорания» и психогигиена в социальной работе

#### Тема 4. Критические и сенситивные периоды в развитии личности ребенка.

1. Сущность социального конфликта
2. Основные стадии развития конфликта
3. Структура и этапы развития конфликта
4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
5. «Синдром эмоционального сгорания» и психогигиена в социальной работе

#### Тема 6. Понятие о психодиагностике.

1. Сущность социального конфликта
2. Основные стадии развития конфликта
3. Структура и этапы развития конфликта
4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
5. «Синдром эмоционального сгорания» и психогигиена в социальной работе

#### Тема 7. Психологическая беседа как метод получения информации о человеке.

1. Сущность социального конфликта
2. Основные стадии развития конфликта
3. Структура и этапы развития конфликта
4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
5. «Синдром эмоционального сгорания» и психогигиена в социальной работе

### Тема 11. Конфликтология : история, подходы, отрасли

1. Сущность социального конфликта
2. Основные стадии развития конфликта
3. Структура и этапы развития конфликта
4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
5. «Синдром эмоционального сгорания» и психогигиена в социальной работе

### Тема 14. Исследование социальных конфликтов

1. Сущность социального конфликта
2. Основные стадии развития конфликта
3. Структура и этапы развития конфликта
4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
5. «Синдром эмоционального сгорания» и психогигиена в социальной работе

### Тема 16. Мониторинг конфликтов в социальной работе

1. Сущность социального конфликта
2. Основные стадии развития конфликта
3. Структура и этапы развития конфликта
4. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
5. «Синдром эмоционального сгорания» и психогигиена в социальной работе

## Эссе

### Тема 5. Становление социальной субъектности личности в процессе ее социализации.

1. Роль конфликтологии в социальной работе.
2. Значение конфликтологии в социальной работе в социальном образовании.
3. Конструктивные функции социального конфликта.
4. Структура и типология конфликтов в социальной работе.
5. Негативные последствия социального конфликта.
6. Социально-психологические причины конфликтов.
7. Динамика конфликта.
8. Этапы анализа социальных конфликтов.
9. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
10. Методики изучения конфликтных отношений в социальных группах.
11. Методики психологии, применяемые в исследовании и диагностике конфликтов.
12. Определение и структура конфликтологической компетентности социального работника.
13. Технологии предупреждения конфликтов в социальной работе.
14. Программы предупреждения личной профессиональной деформации специалиста по социальной работе.
15. Программы саморазвития профессионала как средство профилактики социальных конфликтов.
16. Конфликт в искусстве.
17. Конфликтологическая компетентность специалиста по социальной работе и этические принципы профессиональной деятельности.

### 4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена

### Типовые вопросы экзамена (ОПК-4)

- 1 1. Понятие о психологическом, психическом здоровье личности и их критерии.

- 2 2.                   Возрастное развитие личности как процесс, его основные этапы и их характеристика.
  - 3 3.                   Концепция Э. Эриксона психосоциального развития личности.
  - 4 4.                   Критические периоды в развитии личности и особенности их протекания.
  - 5 5.                   Сенситивные периоды развития личности.
  - 6 6.                   Процесс становления социальной субъектности личности: основные этапы и особенности.
  - 7 7.                   Понятие нормы и патологии в развитии личности.
  - 8 8.                   Понятие об акцентуациях характера.
  - 9 9.                   Понятие о психопатиях.
  - 10 10.                  Понятие о девиациях.
  - 11 11.                  Роль и место специалиста социальной работы в решении психологических проблем клиента.
  - 12 12.                  Понятие о психодиагностике и ее издержках.
  - 13 13.                  Сущность метода психологической беседы.
  - 14 14.                  Психологические особенности профессионального становления специалиста социальной работы.
  - 15 15.                  Организация и проведение тренингов личностного развития.
  - 16 16.                  Разработка программ тренинга.
  - 17 17.                  Разработка индивидуальной беседы с клиентом.
  - 18 18.                  Разработка индивидуальной программы психологического оздоровления.
  - 19 19.                  Разработка программы мероприятий по психологическому обеспечению безопасности труда.
  - 20 20.                  Психоэмоциональный стресс и особенности работы с ним.
  - 21 21.                  Психологические аспекты адаптации молодого специалиста к работе.
  - 22 22.                  Проблема профессионального долголетия специалиста.
- 1.Эволюция научных воззрений на конфликт.
  - 2.История отечественной конфликтологии.
  - 3.Отрасли конфликтологии в России.
  - 4.Психология конфликта как отрасль конфликтологии.
  - 5.Зарубежные психологические исследования конфликта.
  - 6.Западная социология конфликта.
  - 7.Зарубежные политологические теории конфликта.
  - 8.Значение конфликтологии, сущность научного понятия «конфликт».
  - 9.Объект и предмет конфликтологии.
  - 10.Системно-генетический анализ конфликтного социального взаимодействия.
  - 11.Роль социобиологии в конфликтологии.
  - 12.Агрессия в животном и человеческом мире.
  - 13.Виды конфликтов в социальной работе.
  - 14.Методологические основы исследования социальных конфликтов.
  - 15.Системный анализ социального конфликта.
  - 16.Понятийная схема социального конфликта.
  - 17.Этапы анализа социального конфликта.
  - 18.Программа изучения социального конфликта.
  - 19.Методики определения уровня внутриличностной конфликтности.
  - 20.Изучение конфликтных отношений в социальных группах.
  - 21.Ситуационный метод исследования конфликтов.
  - 22.Методы исследования межгрупповых конфликтов.

23. Конфликт как тип трудной жизненной ситуации: определение, классификации, признаки и виды.
24. Поведение личности в трудной жизненной ситуации.
25. Классификации социальных конфликтов: базисная, на основе потребности субъектов взаимодействия, по последствиям, частные типологии.
26. Основные объективные факторы возникновения социального конфликта.
27. Организационно-управленческие причины конфликтов в социальной службе.
28. Социально-психологические причины конфликтов.
29. Субъективные причины социального конфликта.
30. Структура социального конфликта: предмет, объект, мотивы, потребности, интересы, ценности, цели, позиции.
31. Основные стратегии и тактики поведения в социальном конфликте.
32. Функции социального конфликта.
33. Динамика социального конфликта.
34. Эскалация: внутренний и внешний план социального конфликта.
35. Информационный подход к изучению конфликта в социальной сфере.
36. Внутриличные конфликты: определение, причины, виды, последствия, условия предупреждения и разрешения.
37. Межличностные конфликты: определение, причины, виды, последствия, условия предупреждения и разрешения.
38. Межгрупповые конфликты: определение, причины, виды, последствия, условия предупреждения и разрешения.
39. Конфликтное взаимодействие: стратегия, виды влияния и противостояния.
40. Модели развития конфликтной ситуации.
41. Разрешение конфликтов: становление практики управления, современный подход к управлению социальным конфликтом.
42. Основные понятия управления конфликтами.
43. Способы урегулирования конфликтов.
44. Методы разрешения конфликтов.
45. Переговорная технология разрешения конфликтов.
46. Формы вмешательства в конфликт третьей стороны.
47. Медиаторство как форма разрешения конфликтов.
48. Методы профилактики и предупреждения конфликтов в социальной работе.

#### **Типовые задания для экзамена (ОПК-4)**

- 1 1. Охарактеризуйте методы психической саморегуляции
- 2 2. Разработка программы психологической поддержки пожилых
- 3 3. Разработайте мероприятия по укреплению стрессустойчивости личности, коллектива.
- 4 4. Дайте характеристику основных групп понятий в универсальной схеме описания конфликтов.
- 5 5. Приведите классификацию социальных конфликтов, обоснуйте ее значение для социальной работы.
- 6 6. Приведите примеры разрешения конфликтов в системе клиент - социальная служба.
7. Распределите по порядку этапы анализа конфликта, составив алгоритм:
  - А) Сбор первичной информации.
  - В) Определение конкретного объекта изучения.
  - С) Составление программы исследования, постановка гипотезы исследования.
  - Д) Разработка методики анализа.

- Е) Пробное исследование, доработка программы и методики.
- Ф) Качественная и количественная обработка собранных данных.
- Г) Обоснование и формулировка выводов и практических рекомендаций.
- Н) Анализ и объяснение полученных результатов.

8. Заполните таблицу, подобрав ответы из списка

**Факторы, определяющие конфликтность личности**

Психологические

Социально-психологические

Социальные

- 1) условия жизнедеятельности;
- 2) социальная установка;
- 3) темперамент;
- 4) уровень агрессивности;
- 5) ценности;
- 6) общий уровень культуры;
- 7) направленность;
- 8) социальное окружение;
- 9) акцентуация характера;
- 10) актуальное эмоциональное состояние.

9. Заполните таблицу, подобрав ответы из списка:

**Методы изучения межгрупповых конфликтов**

Научного познания

Математического моделирования

- 1) анализ;
- 2) вероятностное распределение;
- 3) марковские цепи;
- 4) дедукция;
- 5) сравнение;
- 6) исторический;
- 7) имитация;
- 8) обобщение.

10. Заполните пробелы:

Трудная жизненная ситуация характеризуется разбалансированностью системы : « задача- ... возможности- стремления-... среды ».

### Причины конфликтов

Организационно-управленческие

Социально-психологические

Личностные

- 1) структурно-функциональные;
- 2) конкуренция;
- 3) акцентуация характера;
- 4) низкая конфликтоустойчивость;
- 5) недостаток информации или искажение ее;
- 6) разбалансированное ролевое взаимодействие;
- 7) функционально-организационные.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ОПК-4	Демонстрирует высокий уровень анализировать и обобщать Показывает высокое умение анализировать и обобщать профессиональную информацию на теоретико-методологическом уровне Демонстрирует высокий уровень описания социальных явлений и процессов на основе комплексной информации
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-4	Демонстрирует достаточный уровень анализировать и обобщать Показывает достаточное умение анализировать и обобщать профессиональную информацию на теоретико-методологическом уровне Демонстрирует достаточный уровень описания социальных явлений и процессов на основе комплексной информации
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-4	Демонстрирует удовлетворительный уровень анализировать и обобщать Показывает удовлетворительное умение анализировать и обобщать профессиональную информацию на теоретико-методологическом уровне Демонстрирует удовлетворительный уровень описания социальных явлений и процессов на основе комплексной информации

«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-4	Демонстрирует неудовлетворительный уровень анализировать и обобщать Показывает неудовлетворительное умение анализировать и обобщать профессиональную информацию на теоретико-методологическом уровне Демонстрирует неудовлетворительный уровень описания социальных явлений и процессов на основе комплексной информации
--	-------	--

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

### 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

### 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

#### 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины



### 6.1 Основная литература:

1. Федякина Л.В., Российский гос. соц. ун-т Конфликтология в социальной работе : учебник. - М.: Изд-во Рос. гос. соц. ун-та, 2014. - 440 с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология. Схемы и комментарии : учеб. пособие. - 3-е изд., перераб. и доп.. - СПб.: Питер, 2013. - 304 с.
3. Курбатов В. И. Конфликтология : учеб. пособие. - 3-е изд., стер.. - Ростов н/Д.: Феникс, 2009. - 444, [2] с.

### 6.2 Дополнительная литература:

1. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения : учебник для колледжей. - 2-е изд., стер.. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 318 с.
2. Малкина-Пых И. Г. Психосоматика : учебник. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2020. - 423 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595463>
3. Немов Р.С. Психологическое консультирование : Учеб. для вузов. - М.: ВЛАДОС, 2001. - 526 с.

### 6.3 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
3. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>
4. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
5. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
6. Справочно-правовая система «Гарант» - <http://www.garant.ru>

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08 7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <http://biblio.tsutmb.ru/elektronnyij-katalog>
2. Российская национальная библиотека. – URL: <http://nlr.ru>
3. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
5. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.ru>
6. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
7. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.