Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ганеев Винер Валиахметович
Должность: Директор
Дата подписания: 02.11.2026 14:39:57
Уникальный программный ключ:
fceab25d7092f3bff743e8ad3f8d57fddc1f5e66

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий»

Бирский филиал

СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Декан
подписано ЭЦП Логачева Л.Р.
(подпись, инициалы, фамилия)

«26» 02 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в социальной работе

(наименование дисциплины)

ОПОП ВО программа бакалавриата
39.03.02 Социальная работа

шифр и наименование направления подготовки (специальности)

направленность (профиль, специализация)

Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности

наименование направленности (профиля, специализации)

форма обучения
очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Бирск 2026 г.

Рабочая программа составлена на основании учебного плана основной профессиональной образовательной программы 39.03.02 Социальная работа профиль Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности, одобренного ученым советом Бирского филиала Уфимского университета науки и технологий (протокол №7 от 27.02.2026 г.) и утвержденного директором Бирского филиала 27.02.2026.

Зав.кафедрой кафедры педагогики, психологии и социальной работы *(наименование кафедры разработчика программы)*	*подписано ЭЦП*	Бронников С.А.
Разработчик программы	*подписано ЭЦП*	Евсецова Е.А.
Руководитель образовательной программы	*подписано ЭЦП*	Шайдукова Л.Д.

1. Цель дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

1.1. Цель дисциплины

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов знаний, умений и владений в области конфликтологии, необходимых для решения задач общественного и личностного развития, профилактики и разрешения конфликтов в социальной сфере с использованием наиболее эффективных методов и технологий, путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Таблица 1. – Результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты освоения основной профессиональной образовательной программы (компетенции, закрепленные за дисциплиной)		Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной
код компетенции	наименование компетенции	
ПК-3	Способен осуществлять деятельность по выявлению граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, определению направлений социальной работы по ее преодолению и предупреждению, выявлению и разрешению проблем в сфере социальной работы на основе прикладных исследований и использование полученных результатов для повышения эффективности социальной работы	ПК-3.1. Знает способы выявления граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации
		ПК-3.2. Определяет направления социальной работы по преодолению и предупреждению трудной жизненной ситуации граждан
		ПК-3.3. Демонстрирует навыки выявления и разрешения проблем в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований и использования полученных результатов для повышения эффективности социальной работы
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
		УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует,

		учитывает их в своей деятельности
		УК-3.3. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды

2. Структура и трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 зачетные единицы (з.е.), 144 академических часов.

Таблица 2 – Объем дисциплины

Виды учебной работы	Всего, часов	Количество часов в семестре
Общая трудоемкость дисциплины	144	3 семестр - 144
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего)	58	3 семестр - 58
в том числе:		
лекции	26	3 семестр - 26
лабораторные занятия	0	
практические занятия	32	3 семестр - 32
Другие виды работ в соответствии с УП:		
контрольная работа	0	
консультации	1	3 семестр - 1
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	86	3 семестр - 86
Из них:		
контроль	34.8	
ФКР:		
зачет	0	
зачет с оценкой	0	
курсовая работа (проект)	0	
экзамен	1.2	3 семестр - 1

3 Содержание дисциплины

Таблица 3 – Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Виды деятельности				Форма текущего контроля успеваемости
		Лек, час.	П, час.	Эк, час.	СРС, час.	
2 курс / 3 семестр						
1	Общая теория конфликта					
1.1	Конфликтология как наука и ее роль в решении задач общественного и личностного развития Предмет и задачи конфликтологии. Место конфликтологии в системе социальных дисциплин. Специфика конфликтологии в	2			2	Тестирование

	системе социальной работы.Роль конфликтологии в решении задач общественного и личностного развития.					
1.2	Конфликт как социально-психологический феномен 1. Определение понятия «конфликт» в социологии, в психологии, конфликтологии, его характерные черты2. Функции конфликта 3. Классификации конфликтов (типология конфликтов). 4. Причины конфликтов. 5. Культурные и возрастные факторы конфликта.6. Социальная напряженность как индикатор конфликтности социальной сферы.	2			2	Тестирование
1.3	Формула конфликта. Управление конфликтами путем мобилизации собственных сил и психических ресурсов 1. Понятие «конфликтоген». Формула конфликта. Типы конфликтогенов. 2. Как избежать конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения.3. Управление конфликтами путем мобилизации собственных сил и психических ресурсов		2		2	Деловая игра
1.4	Структурные и динамические характеристики конфликта Участники (стороны) конфликта. Психологическая и социологическая структуры конфликта. Структура конфликта в конфликтологии. Возникновение конфликтной ситуации и сигналы конфликта. Осознание конфликта и его источники. Толерантность и конфликтность в действиях участников конфликта. Завершение конфликта и готовность сторон к его завершению	2	2		2	Семинар
1.5	Методы диагностики конфликта и конфликтных личностей 1. Методы диагностики конфликта2. Методы диагностики конфликтных личностей		2		4	Кейс-задания, Практическое задание
2	Виды конфликтов					
2.1	Внутриличностные конфликты, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики	4	4		2	Кейс-задания

	Понятие внутриличностного конфликта. Причины внутриличностных конфликтов и их классификация. Проявления и последствия внутриличностного конфликта. Их разрешение и профилактика путем мобилизации собственных сил и психических ресурсов.					
2.2	Межличностные конфликты, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики Понятие межличностного конфликта и его особенности. Сферы проявления межличностных конфликтов. Управление межличностными конфликтами. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики	2	2		2	Кейс-задания, Групповой опрос
2.3	Групповые конфликты, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики Понятие групповых конфликтов и их классификация. Конфликт «личность – группа»: причины возникновения, классификация. Межгрупповые конфликты: причины возникновения, классификация. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики	2	2		4	Семинар
2.4	Семейные конфликты, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики Семейные конфликты: - понятие, причины, виды;- предупреждение и разрешение супружеских конфликтов;- конфликты во взаимодействии родителей и детей	2	2		2	Доклад
2.5	Конфликты в организациях, психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики Организация – основная ячейка в структуре современного общества. Виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. Функции и последствия конфликта в организации. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и	2			4	Тестирование

	профилактики					
3	Управление конфликтами в социальной работе					
3.1	Профилактика конфликтов в социальной сфере Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов.Толерантность как ценность социального института помощи. Формирование толерантного сознания и толерантного поведения социальных работников. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы. Управление стрессом в конфликтной ситуации в социальной работе	2	2		4	Доклад
3.2	Модели управления развитием конфликтов в социальной работе Технология управления конфликтом. Понятия основных элементов управления конфликтом. Принципы управления конфликтами				4	Конспект
3.3	Методы и технологии урегулирования и разрешения конфликтов в социальной сфере Способы завершения конфликтных ситуаций. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, сотрудничество, соперничество, компромисс, консенсус. Методы разрешения конфликтов без посредника. Методы разрешения конфликта с участием третьей стороны. Социально-психологический принципы урегулирования и разрешения конфликтов	2	2		4	Кейс-задания, Групповой опрос
3.4	Переговоры как способ разрешения конфликтов 1. Общая характеристика переговоров. Функции переговоров2. Стратегии ведения переговоров (переговоры с ориентацией на модели «выигрыш - проигрыш», «проигрыш – проигрыш», «выигрыш – выигрыш», позиционный торг, перего-воры на основе интересов).3. Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ ре-зультатов переговоров и выполнение достигнутых	2	4		2	Доклад

	договоренностей.4. Тактические приемы ведения переговоров: тактические приемы при позиционном торге, тактические приемы при ведении переговоров на основе интересов, тактические прие-мы, носящие двойственный характер5. Технологии переговорных процессов в конфликте и их социально-психологическое обеспечение.					
3.5	Посредничество как способ урегулирования конфликта 1. Понятие посредничества как способа урегулирования конфликта. Виды посредничества. Роли третьей стороны. 2. Медиация в конфликте: понятие, основные принципы, тактики, правила проведения, этапы медиации. 3. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиа-ции4. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.5. Первоначальный контакт с конфликтующими сторонами и выбор стратегии медиации.6. Отношения между посредником и субъектами конфликта и влияние их на принятие решения.7. Оценка эффективности посреднической деятельности.		2		4	Семинар
3.6	Разрешения конфликта посредством медиатора 1. Медиация в конфликте: понятие, основные принципы, тактики, правила проведения, этапы медиации. 2. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации3. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.4. Первоначальный контакт с конфликтующими сторонами и выбор стратегии медиации.5. Отношения между посредником и субъектами конфликта и влияние их на принятие решения.6. Оценка эффективности посреднической деятельности.	2	4		2	Деловая игра
3.7	Конфликты в различных сферах деятельности социального работника. Их разрешение путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов. 1. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками. Профессиональные требования и этические		2		4	Тестирование, Реферат

	нормы деятельности социального работника в условиях конфликта.2. Конфликты в деятельности социального работника с пожилыми людьми.2. Конфликты в деятельности социального работника с безработными.3. Конфликты в деятельности социального работника с семьями.4. Конфликты в деятельности социального работника с мигрантами.5. Конфликты в деятельности социального работника с нетрудоспособными людьми, инвали-дами6. Конфликты в деятельности социального работника с людьми с соматическими и психиче-скими расстройствами7. Конфликты в деятельности социального работника с малоимущими.8. Конфликты в деятельности социального работника с бездомными.9. Конфликты в пенитенциарных учреждениях.10. Конфликты в образовательных организациях (с детьми, родителями и учителями).					
4	Экзамен			1	36	
Итого по 2 курсу 3 семестру		26	32	1	86	
Итого по дисциплине		26	32	1	86	

Таблица 4 – Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Наименование семинарских и практических работ	Объем, час.

4. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Баллы, выставляемые за конкретные виды деятельности представлены ниже.

Контрольные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Тестовые задания

Описание тестовых заданий: тестовые задания включают тесты закрытого типа (с одним правильным ответом), тесты на установлении последовательности и на установление соответствия. Оценка за выполнение тестовых заданий выставляется на основании процента заданий, выполненных студентами в процессе прохождения промежуточного и рубежного контроля знаний

Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
б) компромисс, борьба, сотрудничество;
в) рациональная, иррациональная, конформистская;
г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
д) борьба, уступка, компромисс.
2. Кто из нижеперечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:
а) К. Томас и Р. Киллмен;
б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
г) М. Дойч и Д. Скотт; д)Р. Фишер и У. Юри.
3. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:
а)1; 6)2; в)3; г) 4; д)5.
4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
а) компромисс, критика, борьба;
б) уступка, уход, сотрудничество;
в) борьба, уход, убеждение;
г) сотрудничество, консенсус, уступка;
д) соглашение, сотрудничество, убеждение.
5. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
а) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов;
б) доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
в) стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях;
г) не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса;
д) стремится уладить конфликт, доброжелательно относится к сопернику, уходит от острых вопросов.
ormal style='margin-left:9.0pt;text-indent:-9.0pt;line-height: normal;mso-list:l0 level2 lfo1;tab-stops:9.0pt list 110.65pt'>3. Деловая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» (рисунки с изображением двух людей).

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения тестирования

Тестирование

Описание методики оценивания выполнения тестовых заданий: оценка за выполнение тестовых заданий ставится на основании подсчета процента правильно выполненных тестовых заданий.

Критерии оценки (в баллах)*:*

- **9-10** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 91 – 100 %;
- **6-8** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 75 – 90 %;
- **4-5** балла выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 41 – 74 %;
- **до 3** баллов выставляется студенту, если процент правильно выполненных тестовых заданий составляет 40 %.

Кейс-задания

Описание кейс-заданий: кейс-задание представляет собой ситуационную задачу, требующую осмысления, анализа, а затем решения. Решение кейс-задания должно быть аргументированным, содержать пояснения.

1. Когда возникла конфликтология как относительно самостоятельная теория?
2. Какое название получила конфликтология как относительно самостоятельное направление в **с**оциологии и в психологии?
3. Когда складывается конфликтологическая практика и с какими событиями в психологии это связано?
4. Дайте определение предмета конфликтологии.
5. Перечислите основные этапы эволюции конфликтологических взглядов в истории философии.
6. Назовите социально-исторические и теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
7. Перечислите методы конфликтологии.
8. Перечислите основные принципы исследования конфликтов.
9. Назовите ученых, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной дисциплины.
10. Когда и где впервые были созданы конфликтологические центры? Когда и где появился первый центр по разрешению конфликтов в России?
11. Дайте определение конфликта.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения кейс-задания

Описание методики оценивания: при оценке решения кейс-задания наибольшее внимание должно быть уделено тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны ли определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, использованы ли аргументированные доказательства, опыт деятельности, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли причинно-следственные связи, насколько высок уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

Критерии оценки (в баллах):

- **1** балл выставляется студенту, если задание грамотно проанализировано, установлены причинно-следственные связи, демонстрируются умения работать с источниками информации, владение навыками практической деятельности, найдено оптимальное решение кейс-задание;
- **0** баллов выставляется студенту, если задание не проанализировано, не установлены причинно-следственные связи, демонстрируется отсутствие умения работать с источниками информации, не сформированы навыки практической деятельности, решение кейс-задания не найдено.

Деловая игра

Практическая часть:
1.Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».
2. «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом обработки тренинговых упражнений).
Упражнение 1. Самооценка рационального поведения в конфликте.
Упражнение 2. Самооценка «мудрого поведения» в конфликте.
Упражнение 3. Развитие эмпатии.
Упражнение 4. Деструктивное (разрушительное) поведение.
Упражнение 5. Аутотренинг: «первая помощь в острой стрессовой ситуации».
3. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики».
4. Деловая игра «Искусство критики».

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения деловой игры

Описание методики оценивания: при оценке участия студента в деловой игре определяются его профессиональные умения и навыки, использованы ли ранее приобретенные знания, владеет ли студент навыком полно воспроизводить практическую деятельность, выявлять проблемы и причины их появления, разрабатывать варианты решения проблем, оценивать каждый из вариантов решения проблемы, принимать решение и определять механизм его реализации в конкретной условной ситуации.
Критерии оценки (в баллах):
- **1 балл** выставляется студенту, если установлены причинно-следственные связи, владение навыками практической деятельности, смоделирована условная ситуация, применяется творческое мышление.
- **0 баллов** выставляется студенту, если не установлены причинно-следственные связи, если он не владеет навыками практической деятельности, не способен смоделировать условную ситуацию.

Конспект

. Методы разрешения конфликтов

1. Что понимают под технологиями эффективного общения в конфликте?
2. Назовите основные содержательные аспекты процесса общения.
3. Сформулируйте основное (существенное) противоречие процесса общения в конфликте.
4. Сформулируйте психологический закон общения.
5. Сформулируйте основные правила эффективного общения в конфликте.
6. Что понимают под технологиями рационального поведения в конфликте?
7. Перечислите основные способы избавления от гнева по Д. Скотт.
8. Сформулируйте первое правило самоконтроля эмоций.
9. Сформулируйте второе правило самоконтроля эмоций.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения конспекта

Описание методики оценивания: при оценке написания студентом конспекта максимальное внимание следует уделять следующим аспектам: насколько полно в раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориям и понятиями, анализировать теоретическую и практическую информацию; объем текста оптимальный; логическое построение и связность текста, полнота и глубина изложения материала (наличие ключевых положений, мыслей), визуализация информации как результат ее обработки (таблицы, схемы, рисунки), оформление (аккуратность, соблюдение структуры оригинала).

Критерии оценки (в баллах):

– **на 1 балл** оцениваются конспекты, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно. Полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владение навыками практической деятельности; объем текста оптимальный, текст построен логично и последовательно, материал рассмотрен полно и глубоко (наличие ключевых положений, мыслей), используются элементы визуализация информации как результат ее обработки (таблицы, схемы, рисунки), оформление аккуратное;

– **на 0 баллов** оцениваются конспекты, в которых не изложено основное содержание материала, изложение фрагментарное, не последовательное; определения понятий не четкие; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности очень низкий. Имеются недочеты в оформлении.

Вопросы для семинаров

Тема 1: **Введение в конфликтологию**

1-1 Предмет и задачи конфликтологии.
1-2 Место конфликтологии в системе социальных дисциплин.
1-3 История развития конфликтологии.
1-4 Методы конфликтологии.

Тема 2: **Конфликт: структурные и динамические характеристики**

2-1 Определение понятия «конфликт» в социологии, в психологии и конфликтологии.
2-2 Участники (стороны) конфликта.
2-3 Структуры конфликта.
2-4 Динамические характеристики конфликта.
2-5 Типология конфликта.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения ответа на семинаре

При оценивании ответа на семинаре следует уделять внимание тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто ли содержание понятий, верно ли использованы научные термины; использованы ли при ответе ранее приобретенные знания; раскрыты ли в процессе причинно-следственные связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать знениями, анализировать информацию.

Критерии оценки (в баллах):

- **1** балл выставляется студенту, если полно раскрыто содержание материала; четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины; ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания; раскрыты причинно-следственные

связи; демонстрируются высокий уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию;
- **0** баллов выставляется студенту, если не раскрыто содержание учебного материала, изложено фрагментарно, определения понятий не четкие; допущены значительные ошибки в использовании научной терминологии определения понятий; уровень умения оперировать научными категориями, анализировать информацию очень низкий.

Групповой опрос

1.В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.
2. Толерантность в конфликтной ситуации, толерантность как норма существования.

3.Толерантность как средство повышения эффективности общения, влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте.
4.Методы разрешения конфликта: разрешение конфликтов без посредников, с участием третьей стороны.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения группового устного опроса

Описание методики оценивания: при оценке ответа студента при групповом опросе учитываются профессиональные знания, умения и навыки студента по дисциплине. Оцениваются знания основных категорий и понятий в рамках темы, умения и навыки высказывать собственные взгляды, аргументировано отвечать на вопрос. При устном опросе в ответе студента на практическом занятии должны быть отражены следующие моменты: анализ взглядов по рассматриваемой проблеме; изложение сути вопроса; вывод, вытекающий из рассмотрения вопроса (проблемы).
Критерии оценки (в баллах):
– **на 1 балл** оцениваются ответы студентов, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, ответ построен логично, аргументировано и в полном объеме. Четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, верно использованы научные термины. Основные понятия, выводы сформулированы убедительно и доказательно. Студент демонстрирует высокий уровень умений оперировать научными категориями, анализировать и обобщать информацию.
– **на 0 баллов** оцениваются ответы студентов, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Не изложено основное содержание материала, изложение фрагментарное, не последовательное. Определения понятий не четкие. Уровень умений оперировать научными категориями, анализировать информацию, владения навыками практической деятельности очень низкий.

Доклад

1. Профилактика конфликтности: технологии предупреждения конфликта, компетентное управление как фактор предупреждения конфликта.
2. Толерантность в конфликтной ситуации, толерантность как норма существования.
3. Толерантность как средство повышения эффективности общения, влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте.
4. Методы разрешения конфликта: разрешение конфликтов без посредников, с участием третьей стороны.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения доклада

Описание методики оценивания: при оценке доклада учитываются профессиональные знания, умения и навыки студента по дисциплине. Оцениваются знания основных категорий и понятий в рамках темы, умения и навыки определения их смысла, анализа различных подходов по теме доклада, высказывать собственные взгляды по теме доклада, обобщать рассмотренный материал.
Критерии оценки (в баллах):
– на 1 балл оцениваются доклады, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно.
– **на 0 баллов** оцениваются доклады, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет.

Практическое задание

1. Какое дальнейшее поведение позволит управлять конфликтом? Объясните свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

1. Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения практического задания

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания практического задания
Практическое задание представляет собой проведение психодиагностических методик, направленных на изучение конфликта и психологических особенностей личности. По результатам каждой методики оформляется протокол обследования.

Критерии оценивания практического задания:
– **1 балл** выставляется студенту, если диагностические методики проведены, протоколы оформлены в соответствии с требованиями, сделаны выводы по результатам обследования;
– **0 баллов** выставляется студенту, если методики не проведены или протоколы оформлены не верно.

Реферат

1. История развития конфликтологии: предпосылки возникновения, этапы становления и развития конфликтологии (донаучный, монодисциплинарный, междисциплинарный этапы).
2. Основные направления развития западной конфликтологии, история отечественной конфликтологии.
3. Методологические основы конфликтологии: принципы и методы исследования конфликтов, системная концепция конфликтов.
4. Основные теории конфликтов.
5. Типология конфликтов (виды конфликтов).
6. Понятие и содержание, основные структурные характеристики конфликта.
7. Функции конфликта: деструктивные и конструктивные.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения реферата

Описание методики оценивания: при оценке реферата учитываются профессиональные знания, умения и навыки студента по дисциплине. Оцениваются знания основных понятий по теме реферата, их взаимосвязи, умения и навыки краткого изложения в письменном виде результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, сравнения различных точек зрения, высказывания собственных взглядов по проблеме реферата, обобщения рассмотренного материала.

Критерии оценки (в баллах):

– **на 2 балла** оцениваются рефераты, в которых обозначена актуальность темы, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению. При защите реферата даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

– **на 1 балл** оцениваются рефераты, которые базируются на знании основ предмета, но имеются пробелы в изложении материала, тема освещена лишь частично, затруднения в его изложении и систематизации, выводы слабо аргументированы, в содержании допущены теоретические ошибки. Допущены ошибки при ответе на дополнительные вопросы.

– **на 0 баллов** и оцениваются рефераты, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Текст реферата целиком или в значительной части дословно переписан из первоисточника без ссылок на него. Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Творческие задания

***:* Введение в конфликтологию**

Цель: Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций. Развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия, развитие навыков и умений эффективного общения в деловых отношениях.

Теоретическая часть:

Повторение основных понятий: конфликт, причина конфликта, условия возникновения конфликта, классификация конфликтов, структура конфликта, основные структурные элементы конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, внутренняя и внешняя позиции конфликта), конфликтная ситуация, инцидент. Динамика конфликта, основные этапы конфликта (возникновение конфликтной ситуации и сигналы конфликта, осознание конфликта, завершение конфликта), фазы конфликта (начальная, фаза подъема, пи конфликта, фаза спада). Контрольный тест.

Практическая часть:

1. «Сущность конфликта и его причины». Деловая игра «Жалоба».
2. Решение конфликтных задач.
3. Деловая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» (рисунки с изображением двух людей).

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения творческих заданий

Описание методики оценивания выполнения творческих заданий: оценка за выполнение творческих заданий ставится на основании знания теоретического материала по теме задания и знания технологии выполнения работы, умений и навыков применения знаний на практике, анализировать и оценивать результаты своей деятельности.

Виды творческих заданий по данной дисциплине:
- когнитивные (составление сводной таблицы, тестовых заданий).
- креативные (написание стихотворения, аннотации на статью).

Критерии оценки составления таблиц:

1 балл - таблица заполнена в полном объеме и точно отражает содержание темы.
0 баллов - таблица не заполнена или заполнена менее 50% и слабо раскрывает тему.

Критерии оценивания аннотации на статью:

1 балл - точность передачи в аннотации основных проблем, содержащихся в тексте, соблюдение структуры информативной аннотации, языковая правильность (лексическая, грамматическая и синтаксическая), соблюдение стиля, структуры и формата аннотации, правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики, аккуратность написания аннотации.
0 баллов – аннотация не соответствует требованиям ее оформления, содержит существенные ошибки: содержательные, структурные, языковые, стилистические.

Критерии оценивания стихотворения:

1 балл - точность передачи в стихотворении основного содержания темы, соблюдение рифмы и информативной значимости, языковая правильность (лексическая, грамматическая и синтаксическая), правильность использования специальной терминологической лексики.
0 баллов – стихотворение не отражает содержания темы, содержит существенные ошибки: содержательные, языковые, терминологические.

Критерии оценки составления тестов

1 балл – тесты полностью соответствуют всем требованиям составления: по структуре, содержанию и оформлению.
0 баллов – тесты не разработаны или выполнены с существенным нарушением требований.

Экзаменационные билеты

Экзамен (зачет) является оценочным средством для всех этапов освоения компетенций. Структура экзаменационного билета: в билете указывается кафедра в рамках нагрузки которой реализуется данная дисциплина, форма обучения, направление и профиль подготовки, дата утверждения; билет может включать в себя теоретический(ие) вопрос(ы) и практическое задание (кейс-задание).

Примерные вопросы к экзамену, 2 курс / 3 семестр

1. Конфликтология: понятие, объект, предмет, цель, задачи.
2. Методы конфликтологии.
3. Развитие конфликтологических знаний в донаучный период (древний мир, средние века, эпоха возрождения и просвещения).
4. Общесоциологические теории конфликта XIX - начала XX вв. (Г. В. Гегель, К. Маркс, Г. Спенсер, М. Вебер, Г. Зиммель, Ф. Теннис, Р. Коллинз, Р. Парк, Р. Рекс и др.)
5. Свременные социологические теории конфликта (Т. Парсонс, Э. Мэйо, Х. Бродаль, Ф. Гласл, Л. Козер, Р. Мертон, Р. Маркузе, Р. Дарендорф, Д. Белл, К. Боулдинг, М. Крозье, А. Турен, Ю. Гальтунг и др.);
6. Психологические теории конфликтов (З.Фрейд, А.Адлер, К.Юнг, К. Хорни, Э.Фромм, Э.Берн и др.).
7. Становление и развитие отечественной конфликтологии.
8. Определение понятия «конфликт» в социологии, в психологии, конфликтологии, его характерные черты.
9. Функции конфликта.
10. Классификации конфликтов (типология конфликтов).
11. Причины конфликтов.
12. Культурные и возрастные факторы конфликтов.
13. Социальная напряженность как индикатор конфликтности социальной сферы.
14. Понятие «конфликтоген». Формула конфликта. Типы конфликтогенов.

15. Как избежать конфликтогенов. Правила бесконфликтного общения.
16. Структура конфликта.
17. Динамика конфликта и модели его развития.
18. Реакция субъектов на конфликт: деструктивный и конструктивный пути развития.
19. Основные формы завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
20. Проблема конфликтных личностей. Типы конфликтных личностей
21. Внутриличностные конфликты: понятие, причины, классификация, проявления и последствия. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
22. Межличностные конфликты: понятие, особенности, причины и сферы проявления. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
23. Групповые конфликты: понятие, причины и их классификация. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
24. Семейные конфликты: понятие, причины, виды. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
25. Предупреждение и разрешение супружеских конфликтов.
26. Конфликты во взаимодействии родителей и детей. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
27. Конфликт в организации: виды конфликтов в организации, объективные и субъективные причины их возникновения, функции и последствия. Психические и социальные ресурсы для их разрешения и профилактики
28. Моббинг-конфликт. Психические и социальные ресурсы для его разрешения и профилактики
29. Профилактика и прогнозирование конфликта. Предупреждение и стимулирование конфликта.
30. Современный менеджмент о профилактике конфликтов. Зрелые и незрелые коллективы. Способы оздоровления коллектива.
31. Организация бесконфликтного делового общения с коллегами и клиентами. Поддержание сотрудничества как универсальный способ предотвращения конфликтов.
32. Методы предупреждения конфликтов: методы социально-психологического, организационно - управленческого и морально-этического характера.
33. Методы предупреждения и профилактики конфликтов в организации.
34. Взаимосвязь конфликтов и стрессовых состояний в системе социальной работы. Приемы и методы саморегуляции социального работника в конфликте.
35. Способы урегулирования (разрешения) конфликтных ситуаций.
36. Тактика скрытых действий и проблема «цены конфликта».
37. Основные механизмы тактики взаимного выигрыша и механизмы осуществления тактики компромисса.
38. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Негативные и позитивные методы регулирования конфликта.
39. Методы разрешения конфликтов без посредника.
40. Социально-психологический принципы урегулирования и разрешения конфликтов.
41. Переговоры как способ разрешения конфликтов: общая характеристика, функции переговоров, стратегии ведения переговоров.
42. Динамика переговоров: подготовка к переговорам, ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
43. Тактические приемы ведения переговоров: тактические приемы при позиционном торге, тактические приемы при ведении переговоров на основе интересов, тактические приемы, носящие двойственный характер
44. Технологии переговорных процессов в конфликте и их социально-психологическое обеспечение.

45. Понятие посредничества как способа урегулирования конфликта. Виды посредничества. Роли третьей стороны.
46. Медиация в конфликте: понятие, основные принципы, тактики, правила проведения, этапы медиации.
47. Методы сбора данных о конфликте: интервью, анализ конфликта и создание плана медиации.
48. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества.
49. Профессиональные требования и этические нормы деятельности социального работника в условиях конфликта. Развитие конфликтологической компетентности социальных работников.
50. Конфликты в различных сферах деятельности социального работника (в работе с пожилыми людьми, с безработными, с семьями, с мигрантами). Их разрешение путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов
51. Конфликты в различных сферах деятельности социального работника (в работе с нетрудоспособными людьми и инвалидами, с малоимущими, с бездомными, в пенитенциарных учреждениях и т.д.). Их разрешение путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов
52. Конфликты в образовательных организациях (с детьми, родителями и учителями). Их разрешение путем мобилизации собственных сил, психических и социальных ресурсов

Образец экзаменационного билета

<table>
<tr><td colspan="2">МИНОБРНАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УФИМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ»
БИРСКИЙ ФИЛИАЛ УУНиТ
Кафедра педагогики, психологии и социальной работы</td></tr>
<tr><td>Дисциплина: Конфликтология в социальной работе
очная форма обучения
2 курс 3 семестр</td><td>Курсовые экзамены 20__-20__ г.
Направление 39.03.02 Социальная работа
Профиль: Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности</td></tr>
<tr><td colspan="2">Экзаменационный билет № 1
1. Методы конфликтологии.
2. Моббинг-конфликт. Психические и социальные ресурсы для его разрешения и профилактики
3. Решить кейс-задачу</td></tr>
<tr><td>Дата утверждения: __.__._____</td><td>Заведующий кафедрой
_____</td></tr>
</table>

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания выполнения экзамена

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10.

При оценке ответа на экзамене максимальное внимание должно уделяться тому, насколько полно раскрыто содержание материала, четко и правильно даны определения, раскрыто содержание понятий, верно ли использованы научные термины, насколько ответ самостоятельный, использованы ли ранее приобретенные знания, раскрыты ли раскрыты причинно-следственные

связи, насколько высокий уровень умения оперирования научными категориями, анализа информации, владения навыками практической деятельности.

Критерии оценки (в баллах):

- **25-30 баллов** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;
- **17-24 баллов** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;
- **10-16** баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;
- **1-10 баллов** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме:

3 семестр - экзамен.

Проверяемыми на промежуточной аттестации элементами содержания являются темы дисциплины.

Для проверки *знаний* используются вопросы и задания в различных формах.

Умения, навыки (или опыт деятельности) и компетенции проверяются с помощью компетентностно-ориентированных задач (ситуационных, производственных или кейсового характера) и различного вида конструкторов.

Все задачи являются многоходовыми. Некоторые задачи, проверяющие уровень сформированности компетенций, являются многовариантными. Часть умений, навыков и компетенций прямо не отражена в формулировках задач, но они могут быть проявлены обучающимися при их решении.

В каждый вариант включаются задания по каждому проверяемому элементу содержания во всех перечисленных выше формах и разного уровня сложности. Такой формат позволяет объективно определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине при использовании модульно-рейтинговой системы

Критериями оценивания при модульно-рейтинговой системе являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины:

для экзамена: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10.

Шкалы оценивания:

для экзамена:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

Рейтинг-план дисциплины

Таблица перевода баллов текущего контроля в баллы рейтинга

	5	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	5	3	2	2	1	1	1	1	1	1
2		5	4	3	2	2	2	2	2	1
3			5	4	3	3	3	2	2	2
4				5	4	4	3	3	3	2
5					5	5	4	4	3	3
6						5	5	4	4	3
7							5	5	4	4
8								5	5	4
9									5	5
10										5

Рейтинг-план дисциплины представлен в Приложении 1.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Основная учебная литература

1. Конфликтология в социальной работе: учеб. пособ. для студ. вузов, обуч. по напр. и спец. "Соц. работа" / А. Б. Белинская. — Москва: Дашков и К, 2010. — 222 с.
2. Конфликтология в социальной работе : Учеб. пособ. для студ. вузов, обуч. по напр. и спец. "Соц. работа / Е. Г. Сорокина .— М. : Академия, 2009 .— 201 с.

5.2. Дополнительная учебная литература

1. Лопарев, А.В. Конфликтология: учеб. для академ. бакалавр. / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — Москва: Юрайт, 2017. — 290 с. — Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru
2. Конфликтология: учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 543 с. - URL: http://biblioclub.ru

5.3. Другие учебно-методические материалы

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://elibrary.ru/.
2. Электронная библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/.
3. Университетская библиотека онлайн biblioclub.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/.
4. Электронная библиотека УУНиТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://elib.bashedu.ru/.
5. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.rsl.ru/.
6. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://xn--90ax2c.xn--p1ai/viewers/.
7. Национальная платформа открытого образования npoed.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://npoed.ru/.
8. Электронное образование Республики Башкортостан [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://edu.bashkortostan.ru/.
9. Информационно-правовой портал Гарант.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.garant.ru/.

Программное обеспечение

1. Браузер Google Chrome - Бесплатная лицензия https://www.google.com/intl/ru_ALL/chrome/privacy/eula_text.html
2. Операционная система Astra Linux - Договор 0301400003023000002 от 14 марта 2023 бессрочно
3. LIBREOFFICE - Договор №0301400003023000002 от 14.03.2023 (бессрочный)

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

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория 21(СГФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и аттестации	Доска, мебель, проектор, экран.
Аудитория 22(СГФ)	Лекционная, Семинарская, Для консультаций, Для контроля и	Доска, компьютер, мебель, проектор, экран.

	аттестации	Программное обеспечение 1. LIBREOFFICE 2. Браузер Google Chrome
Аудитория 26(СГФ)	Для хранения оборудования	Компьютер, мебель, мфу, нетбук. Программное обеспечение 1. Операционная система Astra Linux 2. Браузер Google Chrome 3. LIBREOFFICE
Аудитория 301 Читальный зал (электронный каталог)(ФМ)	Для самостоятельной работы	Компьютер, мебель, принтер, сканер hp scanyet g2410. Программное обеспечение 1. Браузер Google Chrome 2. LIBREOFFICE