

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 08.08.2024 20:06:25  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b17c90fd3

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - филиал РАНХиГС**

---

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДЕНО  
Директор СЗИУ РАНХиГС  
А.Д.Хлутков

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА  
«Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б.1.В.10. «Конфликтология в социальной работе»**

39.03.02.- Социальная работа

заочная

Год набора - 2024

Санкт-Петербург, 2024

**Автор – составитель:**

к.п.н., доц. Черезов Д.Н.

**Заведующий кафедрой** социальных технологий: д.полит.н., проф Ветренко И.А.

**РПД Б.1.В.10. «Конфликтология в социальной работе»** одобрена на заседании кафедры социальных технологий. Протокол от «30» августа 2021г. №1.

В новой редакции Протокол №7 от «27» июня 2024г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4-5
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5-6
3. Содержание и структура дисциплины.....	6-9
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	9-12
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	12-18
6. Методические материалы для освоения дисциплины.....	18-21
7. Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет»	
7.1. Основная литература.....	21
7.2. Дополнительная литература.....	21-22
7.3. Нормативно-правовые документы и иная правовая информация.....	22-23
7.4. Интернет-ресурсы.....	23
7.5. Иные источники.....	23
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	23

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина «**Конфликтология в социальной работе**» обеспечивает овладение следующей компетенцией:

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Наименование компонента компетенции</b>
ПКс-3	способен организовать социальное обслуживание получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании	ПКс-3.4.	Способен диагностировать, нейтрализовать, разрешать конфликтные ситуации и устранять девиации, с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов социальных служб.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

<b>Код индикатора достижения</b>	<b>Код компонента компетенции</b>	<b>Результаты обучения</b>
А Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи / А/03.6 Организация социального обслуживания получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании / / Организация профилактической работы по предупреждению появления и (или) развитию обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия жизнедеятельности граждан	ПКс-3.4.	Знания: специфику внутриличностных и межличностных конфликтов, основные стратегии выхода из конфликта, знает методики разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания, основные меры профилактики возникновения конфликтных ситуаций. Умения: организовать взаимодействие социальных служб и специалистов для разрешения проблем граждан; анализировать конфликтные ситуации и определять путь выхода из нее. Навыки: студент может диагностировать и первично нейтрализовать конфликтные ситуации, возникающие у клиентов
В Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального		

обслуживания /В/01.6 Планирование, организация и контроль деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждимость гражданина в социальном обслуживании / Координация деятельности сотрудников подразделения по выполнению поставленных задач / Организация мероприятий по профилактике профессионального выгорания		
--	--	--

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б.1.В.010 «Конфликтология в социальной работе» относится к базовому блоку учебного плана дисциплин программы бакалавриата и читается на 5 курсе (9-10 семестры) на заочном отделении.

Студенты начинают изучение дисциплины после ознакомления с базовыми дисциплинами Б.1.О.05 «Социология», Б.1.О.15 «Современные теории социального благополучия», Б.1.В.08; «Технологии социальной работы», Б.1.В.04. «Девиантология», Б.1. О.20.;«Правоведение», Б.1.О.16 «Управление в социальной работе»

Предметом изучения дисциплины являются теоретико-прикладные аспекты конфликтологии в социальной работе.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы 144 академических часа.

Дисциплина может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Вид работы	Трудоемкость (в академ. часах/астр час.)
<b>Общая трудоемкость</b>	144/108
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	16/12
Лекции	6/4,5
Практические занятия	8/6
Консультации	2/1,5
<b>Самостоятельная работа</b>	119/89,25
Контроль	9/6,75
Формы текущего контроля	Доклады, контрольные работы, тестирование
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	экзамен

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://sziu->

de.ranera.ru/. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.					СР О	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
<b>Заочная форма обучения</b>								
Тема 1	Возникновение конфликтологических идей, становление и развитие конфликтологии	16	1				15	Д, Т
Тема 2	Понятие конфликта, его социальная природа и разновидности	16	1				15	Д, Т
Тема 3	Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе	16	1				15	Д, Т
Тема 4	Структура и динамика конфликта	16	1			1	15	Д, Т
Тема 5	Подходы и методы социальной работы в ситуации внутриличностного конфликта	18	1		2	1	15	Д, КР
Тема 6.	Управление конфликтами в социальной работе. Межличностные, групповые и организационные конфликты	18	1		2	1	15	Д, Т
Тема 7	Стратегии выхода и методы разрешения конфликта. Сферы	17			2	1	15	Д, КР

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.					СРО	Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
	разрешения конфликтов в социальной работе							
Тема 8	Медиация и проблемы развития социальной работы	16			2	1	14	Д, Т
	<b>Консультации</b>	<b>2/1,5</b>						
	<b>Контроль с/р</b>	<b>9/6,75</b>						
<b>Промежуточная аттестация</b>						<b>2</b>		<b>экзамен</b>
<b>Всего (ак. ч. /: астр. ч.)</b>		<b>144 /108</b>	<b>6/4,5</b>		<b>8/6</b>	<b>4</b>	<b>119/89,25</b>	

Используемые сокращения:

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

ЛР- лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

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

КСР- индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ- занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности;

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

Формы текущего контроля успеваемости: тестирование (Т), КР (контрольная работа), доклад (с презентацией / без презентации)

Форма промежуточной аттестации- экзамен (Экз)

**\*При реализации дисциплины с использованием ДОТ преподаватель самостоятельно адаптирует форму текущего контроля, указанного в таблице, к системе дистанционного обучения**

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства, и том числе на портале: <https://szu-де.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

### 3.2. Содержание дисциплины

#### Тема 1. Возникновение конфликтологических идей, становление и развитие конфликтологии

Эволюция научных взглядов на конфликт. Периодизация конфликтологии. Характеристика зарубежной конфликтологии. Историография отечественной конфликтологии. Междисциплинарные связи наук, исследующих конфликт. Предмет и задачи конфликтологии в социальной работе.

#### Тема 2. Понятие конфликта, его социальная природа и разновидности

Конфликт как тип трудных ситуаций. Анализ научных подходов к конфликту. Поведение человека в трудных ситуациях. Конфликтоустойчивость. Причины и факторы возникновения конфликта. Последствия конфликта. Проблема классификации конфликтов. Основные виды конфликтов. Социальный конфликт.

#### Тема 3. Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе

Социальная напряженность, ее признаки. Механизм перехода к конфликту: условия, катализаторы. Виды ситуаций с позиций различных подходов. Трудная ситуация, ее черты, типы трудных ситуаций. Проблемная, предконфликтная ситуация. Трудные ситуации внутриличностного плана. Восприятие трудной ситуации. Напряженность как психическое состояние. Формы напряженности. Психологическая устойчивость и конфликтоустойчивость. Компоненты конфликтоустойчивости. Типы личности и конфликтность. Задачи социальной работы в трудной ситуации.

#### Тема 4. Структура и динамика конфликта

Структурные составляющие конфликта. Субъекты и участники конфликтной ситуации: их роль и особенности. Предмет и объект конфликта. Значение образа конфликта. Конфликтогены. Функции конфликта. Типология социального конфликта. Механизмы и формулы конфликта. Инцидент и конфликтная ситуация. Проблема динамики развития конфликта. Эскалация конфликта. Анализ подходов к динамике конфликта. Характеристика этапов и фаз динамики. Спиральный конфликт.

#### Тема 5. Подходы и методы социальной работы в ситуации внутриличностного конфликта

Внутриличностный конфликт, его специфика. Механизм возникновения. Основные концепции ВК. Типологии внутриличностного конфликта. Типы внутриличностного конфликта и их характеристика. Условия возникновения внутриличностного конфликта. Факторы влияния на внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. Анализ методов диагностики уровня конфликтности личности, самооценки конфликтности, шкал депрессии, стрессоустойчивости.

#### Тема 6. Управление конфликтами в социальной работе. Межличностные, групповые и организационные конфликты

Понятие межличностного конфликта, его специфика, сферы проявления. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов. Конфликт между личностью и группой. Особенности межгрупповых конфликтов: основные подходы. Классовые конфликты и их современный облик. Деонтологические конфликты в социальной работе. Социальный конфликт и организационный конфликт. Особенности



организационных конфликтов в сфере социальной работы. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками. Управляемость в конфликте и этапы управления конфликтом.

**Тема 7. Стратегии выхода и методы разрешения конфликта. Сферы разрешения конфликтов в социальной работе**

Проблема конструктивного разрешения конфликтов. Стратегии выхода из конфликта, их особенности и последствия. Позиционный анализ основных исходов разрешения конфликтов. Конфликт и самоорганизация. Коммуникационный процесс и его роль в разрешении конфликтов в социальной сфере. Построение методики разрешения конфликтов в социальной работе

**Тема 8. Медиация и проблемы развития социальной работы**

Регулирование конфликтов с участием третьей стороны. Переговорный процесс: сущность, виды, функции. Динамика переговоров. Возникновение и роль медиации. Правовое обеспечение медиации. Разновидности ролей посредника. Этическая аспекты социальной работы при разрешении конфликтных ситуаций

**4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся**

**4.1. В ходе реализации дисциплины «Конфликтология в социальной работе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

Тема занятия		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1.	Возникновение конфликтологических идей, становление и развитие конфликтологии	Д, Т
Тема 2.	Понятие конфликта, его социальная природа и разновидности	Д, Т
Тема 3.	Значение социальной напряженности и конфликта в социальной работе	Д, Т
Тема 4.	Структура и динамика конфликта	Д, Т
Тема 5.	Подходы и методы социальной работы в ситуации внутриличностного конфликта	Д, КР
Тема 6.	Управление конфликтами в социальной работе. Межличностные, групповые и организационные конфликты	Д, Т
Тема 7.	Стратегии выхода и методы разрешения конфликта. Сферы разрешения конфликтов в социальной работе	Д, КР
Тема 8.	Медиация и проблемы развития социальной работы	Д, Т

Формы текущего контроля успеваемости: тестирование (Т), КР (контрольная работа), доклад (с презентацией / без презентации)

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

## 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости

### Примерные темы докладов

1. Особенности развития конфликтологии в России
2. Конфликтология как междисциплинарная область знаний
3. Современная социобиология о конфликте
4. Зооконфликты, их особенности
5. Типологии социальных конфликтов
6. Влияние акцентуаций характера на конфликтное взаимодействие
7. Конфликты и трансактный анализ
8. Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях
9. Типы конфликтных личностей
10. Стратегии поведения в конфликте
11. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте
12. Искусство критики и проблемы использования конфликтогенов
13. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им
14. Управление конфликтами в организации
15. Конфликты в семье. Кризисные периоды в семье
16. Источники конфликтов в сфере управления
17. Глобальные конфликты в современном мире
18. Разрешение конфликтов в социальной работе: проблемы. Дискуссии
19. Деонтологические конфликты в социальной работе
20. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками
21. Этические нормы в социальной работе и проблемы разрешения конфликтов
22. Предупреждение конфликтов и стресс
23. Конфликт как игра и драма
24. Проблемы саорганизации личности в ситуации конфликта
25. Позиционный анализ исходов разрешения конфликта

### Примерная тематика контрольных работ

1. Основные направления развития отечественной конфликтологической школы на современном этапе.
2. Отраслевой подход в становлении отечественной конфликтологии.
3. Единство теории и практики в развитии отечественной конфликтологии.
4. Становление взглядов на природу социального конфликта.
5. Положительные и отрицательные функции конфликтов (историческая позиция).
6. Конфликт, как побудительная сила общественного развития.
7. «Конкретный историзм» принцип и метод оценки конфликтной ситуации.
8. Характеристика принципа эволюционизма.
9. Становление деятельностного подхода в оценке социального конфликта.
10. Предпосылки развития западноевропейской конфликтологической школы.
11. Исторический опыт формирования конфликтологических идей в России.

12. Влияние зарубежного опыта на развитие отечественной конфликтологической школы.
13. Сравнительно-сопоставительный анализ становления отечественной и зарубежной конфликтологии.
14. Конфликтная сущность современного глобализма.
15. Эпоха нового времени: взгляды на природу конфликта.
16. Этнические конфликты и проблемы беженцев.
17. Роль социологических исследований на становления конфликтологии.
18. Структуризация психологического подхода в анализе сущности конфликта.
19. Противостояние как предпосылка возникновения конфликтов.
20. Исторические традиции и инновации в анализе конфликтной ситуации.
21. Технология регулирования трудовых конфликтов.
22. История становления технологий управлений социально-экономическими конфликтами.
23. Экономическая дестобилизация - источник и движущая сила конфликта (исторический опыт регулирования).
24. Сферы разрешения конфликтов социальными работниками
25. Этапы управления конфликтами на институциональном и субинституциональном уровне
26. Этапы становления общественных организаций. Их роль в регулирование конфликтов.
27. Формирования нормативно-правовой базы регулирования конфликтов.
28. Разновидность ролей посредника
29. Переговорный процесс, проблема эффективности посредничества
30. Диалектика единства и противоречий в осмысление конфликтных страт (формирование подхода).
31. Психосоциальные кризисы индивидуального развития с позиций теорий внутриличностной конфликтности.
32. Организационные конфликты в социальной работе.

### **Примеры тестовых заданий**

1. Конфликтология как относительно самостоятельная наука возникла:
  - А) в конце XIX века
  - Б) в начале XX века
  - В) в 30-гг. XX века
  - Г) в конце 50 гг. XX века
  
2. Предметом конфликтологии являются:
  - А) конфликты
  - Б) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими
  - В) любые столкновения
  - Г) законы противоборства субъектов социального взаимодействия
  
3. Противоборство – это:
  - А) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу

- Б) столкновение интересов
- В) нанесение взаимного ущерба
- Г) борьба мнений

4. Конфликтная ситуация – это:

- А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
- Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов взаимодействия, направленные на выяснение отношений
- В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
- Г) этап конфликта

5. Образ конфликтной ситуации – это:

- А) то, из-за чего возникает конфликт
- Б) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны
- В) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту
- Г) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта

6. Стороны конфликта:

- А) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих
- Б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в конфликте
- В) конкретные индивиды, находящиеся в процессе конфликта
- Г) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

7. Конфликтогены – это

- А) способы проявления конфликта
- Б) слова, действия, которые могут привести к конфликту
- В) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
- Г) поведенческие реакции личности в конфликте

8. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) транзакции «Родитель»:

- А) требует, оценивает, проявляет беспомощность
- Б) руководит, рассуждает, анализирует
- В) требует, осуждает, учит
- Г) работает с информацией, рассуждает, анализирует.

9. Что означает запись «КС + И = КФ»

---

10. К чему относится перечисленное: инцидент, эскалация, противостояние, завершение?

- А) к динамике конфликта
- Б) к условиям возникновения конфликтной ситуации
- В) к протеканию открытого периода на этапах динамики конфликта
- Г) к применению структурного подхода к анализу конфликта

**5. Оценочные средства промежуточной аттестации.**

**5.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена по экзаменационным билетам, одним из вопросов которого является решение ситуационной задачи (кейса).**

В экзаменационный билет включены два вопроса, на которые студент отвечает письменно, один из которых составляет типовое ситуационное задание (кейс). Оценка ответа на экзаменационный билет зависит от полноты и правильности ответов на вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы по всему изучаемому курсу.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

## **5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

<b>Компонент компетенции</b>	<b>Промежуточный/ключевой индикатор оценивания</b>	<b>Критерий оценивания</b>
ПКс-3.4.	Способен диагностировать, нейтрализовать, разрешать конфликтные ситуации и устранять девиации, с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов социальных служб.	Знает специфику внутриличностных и межличностных конфликтов, основные стратегии выхода из конфликта, знает методики разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания, основные меры профилактики возникновения конфликтных ситуаций. Знает особенности, а также программы профилактики девиантного поведения для отдельных групп социального риска. -Студент может диагностировать и первично нейтрализовать конфликтные ситуации, возникающие у клиентов; Способы преодоления девиации в соответствии с индивидуальной программой предоставления социально-психологических услуг.

### **Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

#### **Вопросы для подготовки к экзамену**

- 1 Конфликтология в системе научного знания.
- 2 Предмет, методы и задачи конфликтологии в социальной работе.
- 3 Связь конфликтологии с другими науками.
- 4 Этапы становления современной конфликтологии.
- 5 Конфликтология в социальной работе как отрасль теоретико-прикладной конфликтологии.

- 6 Основные направления исследования конфликтологии в социальной работе.
- 7 Основные категории конфликтологии.
- 8 Методологические основы становления конфликтологии на современном этапе.
- 9 Дифференциальная характеристика этапов становления отечественной и зарубежной конфликтологии (отраслевой подход).
- 10 Конфликт как целостная система. Специфика конфликтов в социальной работе.
- 11 Влияние геополитических условий на структуризацию противостояния.
- 12 «Конфликтная модель общества» Р. Дарендорфа – сущность и явления.
- 13 Общая характеристика теории конфликта.
- 14 Традиционное понимание конфликта с позиции теории нового институционализма.
- 15 Метод системного (глобального) моделирования, возможности его применения в социальной сфере.
- 16 Общенаучные принципы исследования конфликтов.
- 17 Применение системного подхода в изучении социальных конфликтов.
- 18 Структурные компоненты «Программа» конфликтологического исследования.
- 19 Виды оценки конфликтов в социальной работе.
- 20 Принцип эпохи, как средство оценки и метод регулирования конфликтов.
- 21 Ситуационные методы, изучения конфликтов.
- 22 Качественные методы анализа межличностных и групповых конфликтов.
- 23 Объективные и субъективные факторы возникновения конфликтов.
- 24 Условия возникновения конфликтов.
- 25 Конфликты в семье. Кризисные периоды в семье
- 26 Пути и способы предотвращения конфликтов в организации.
  
- 27 Классификация социальных конфликтов.
- 28 Характеристика стадий социального конфликтов.
- 29 Общая характеристика межличностных конфликтов.
- 30 Характеристика групповых конфликтов и причины их возникновения в системе социальной защиты.
- 31 Механизмы формирования внутриличностных конфликтов.
- 32 Технологии предупреждения и профилактики конфликтов в системе социальной работы.
- 33 Медиация как целостная система, процесс и технология регулирования конфликтов.
- 34 Трудовые споры и производственные конфликты в организациях.
- 35 Средовой подход в анализе вертикале развития конфликтов.
- 36 Особенности возникновения конфликтов на микро уровне.
- 37 Особенности возникновения конфликтов на мезо-уровне.
- 38 Особенности возникновения конфликтов на макро-уровне.
- 39 Динамика развития средовых конфликтов.
- 40 Деструктивная интеграция - фактор возникновения конфликтов.
- 41 Формы и способы регулирования конфликтов.
- 42 Основные причины возникновения конфликтов в социальной работе.
- 43 Специфика регулирования межличностных и групповых конфликтов на разных стадиях развития.
- 44 Роль социальных институтов в предупреждении конфликтов.
- 45 Нормативно-правовая база регулирования конфликтов на территории РФ.
- 46 Основные принципы регулирования конфликтов.
- 47 Роль общественных организаций в снижении напряженности
- 48 Институциональные механизмы регулирования конфликтов.

- 49 Технология разрешения конфликтов.
- 50 Инструментальный подход в регулировании конфликтов.
- 51 Социокультурные различия – фактор и причина структуризации конфликтной ситуации.
- 52 Социально-экономические факторы в структуре конфликта.
- 53 Социально- политический аспект конфликтов.
- 54 Этнопсихологический компонент в конфликте.
- 55 Стратегия выхода из конфликта.
- 56 Институциональный и инструментальный подход в системе урегулирования конфликтах.

### Типовые ситуационные задания

**Задание 1.** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, руководитель организации начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Задание 2.** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказанные претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта?

**Задание 3.** Вы руководитель подразделения. В подразделение напряженная обстановка, срываются сроки выполнения задания. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, Вы случайно встречаете свою подчиненную, которая находится на больничном в полном здравии, она кого-то встречает в аэропорту.

Вопрос. Как Вы поступили в сложившейся ситуации? Обоснуйте свое поведение.

### Шкала оценивания.

По заочной форме обучения БРС не применяется.

Оценка промежуточной аттестации	Критерии оценивания и выставления оценки
5 (отлично)	План ответа четкий, подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, и содержащий элементы самостоятельного анализа. Выстроена внутренняя логика ответа. Сделаны обоснованные выводы. Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений.
4 (хорошо)	Не совсем четкий план ответа, но в целом подтверждающий знания в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы. Не вполне успешно выстроена внутренняя логика ответа. Наблюдаются недочеты в обосновании выводов. Студент не совсем точен и уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.
3 (удовлетворительно)	План ответа с существенными ошибками, слабо подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы. Не точно выстроена внутренняя логика ответа. Есть существенные недочеты и неточности в обосновании выводов. Студент, как правило, допускает ошибки в использовании

	формулировок, определений и теоретических положений.
2 (неудовлетворительно)	Нет плана ответа. Плохо выстроена внутренняя логика ответа. Существенные пробелы в ответе, грубые ошибки в обосновании выводов. Студент не точен и не уверен в использовании формулировок, определений и теоретических положений.

## Типовые оценочные средства с применением СДО

Для успешного прохождения промежуточной аттестации учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

**При проведении зачета в устной или письменной форме с применением ДОТ структура билета и типовые оценочные средства соответствуют п. 4.3.2 (см. выше).**

### При проведении промежуточной аттестации в СДО

Промежуточная аттестация проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса и расписанием, утвержденными в соответствии с установленным в СЗИУ порядком.

Чтобы пройти промежуточную аттестацию с прокторингом, студенту нужно:

- за 15 минут до начала промежуточной аттестации включить компьютер, чтобы зарегистрироваться в системе,
  - проверить оборудование и убедиться, что связь с удаленным портом установлена.
  - включить видеотрансляцию и разрешить системе вести запись с экрана
  - пройти верификацию личности, показав документы на веб-камеру (паспорт и зачетную книжку студента), при этом должно быть достаточное освещение.
  - при необходимости показать рабочий стол и комнату.
- После регистрации всех присутствующих проктор открывает проведение промежуточной аттестации.

Во время промежуточной аттестации можно пользоваться рукописными конспектами с лекциями.

При этом запрещено:

- ходить по вкладкам в браузере
- сидеть в наушниках
- пользоваться подсказками 3-х лиц и шпаргалками
- звонить по телефону и уходить без предупреждения

При любом нарушении проверяющий пишет замечание. А если грубых нарушений было несколько или студент не реагирует на предупреждения — проктор может прервать промежуточную аттестацию досрочно или прекратить проведение аттестации для нарушителя.

Продолжительность промежуточной аттестации для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Аттестация не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа.

На выполнение заданий отводится максимально 30 минут. Отлучаться в процессе выполнения заданий можно не более, чем на 2-3 минуты, заранее предупредив проктора.

В случае невыхода студента на связь в течение более чем 15 минут с начала проведения контрольного мероприятия он считается неявившимся, за исключением случаев,



признанных руководителем структурного подразделения уважительными (в данном случае студенту предоставляется право пройти испытание в другой день в рамках срока, установленного преподавателем до окончания текущей промежуточной аттестации). Студент должен представить в структурное подразделение документ, подтверждающий уважительную причину невыхода его на связь в день проведения испытания по расписанию (болезнь, стихийное бедствие, отсутствие электричества и иные случаи, признанные руководителем структурного подразделения уважительными).

В случае сбоев в работе оборудования или канала связи (основного и альтернативного) на протяжении более 15 минут со стороны преподавателя, либо со стороны студента, преподаватель оставляет за собой право отменить проведение испытания, о чем преподавателем составляется акт. Данное обстоятельство считается уважительной причиной несвоевременной сдачи контрольных мероприятий. Студентам предоставляется возможность пройти испытания в другой день до окончания текущей промежуточной аттестации. О дате и времени проведения мероприятия, сообщается отдельно через СЭО Института.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме устного или письменного ответа**

На подготовку студентам выделяется время в соответствии с объявленным в начале промежуточной аттестации регламентом. Во время подготовки все студенты должны находиться в поле включенных камер их ноутбуков, компьютеров или смартфонов. Для визуального контроля за ходом подготовки допустимо привлекать других преподавателей кафедры, работников деканата или проводить промежуточную аттестацию по подгруппам, численностью не более 9 человек.

По окончании времени, отведенного на подготовку:

- в случае проведения промежуточной аттестации в устной форме студенты начинают отвечать с соблюдением установленной преподавателем очередности и отвечают на дополнительные вопросы; оценка объявляется по завершении ответов на дополнительные вопросы;

- в случае проведения промежуточной аттестации в письменной форме письменная работа набирается студентами на компьютере в текстовом редакторе или записывается от руки; по завершении студенты сохраняют работу в электронном формате, указывая в наименовании файла свою фамилию; файл размещается в Moodle или в чате видеоконференции;

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме устного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – оценка сообщается экзаменуемому по завершению ответа.

При проведении промежуточной аттестации в ДОТ в форме письменного ответа на теоретические вопросы и решения задачи (кейса) – в течение 24 часов преподаватель проверяет работы, выставляет оценки и доводит информацию до студентов.

### **При проведении промежуточной аттестации в СДО в форме тестирования**

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать либо один либо несколько верных ответов, соответствующих представленному заданию.

На выполнение теста отводится не более 30 минут. После выполнения теста происходит автоматическая оценка выполнения. Результат отображается в личном кабинете обучающегося.

## **6. Методические материалы по освоению дисциплины**

Конфликтология в социальной работе – область знаний, имеющая свои специфические предмет и методы изучения. Конфликтология в социальной работе представляет собой единство его общей и особенной частей, изучение которых осуществляется в ходе лекций и практических занятий, а также в процессе самостоятельной работы студентов. Количество академических часов, отведенных на все формы работы учащихся, содержится в тематическом плане курса. Если на изучение той или иной темы планом отводится минимальное число часов аудиторной работы, то в этом случае студент должен больше уделять самостоятельной работе над данной темой.

В качестве рубежного контроля

для обучающихся очной формы используется экзамен;  
для обучающихся заочной формы: зачет.

Формами аудиторной работы студентов являются лекционные и практические занятия. Отличия практических занятий состоит в том, что на практических занятиях наряду с теоретическим изложением проблемы уделяется внимание детальному рассмотрению прикладных аспектов.

Вся имеющаяся в учебно-методическом комплексе литература может быть разделена на два вида: обязательную и дополнительную. В первую группу учебных материалов входят законодательные, нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность социальной защиты населения, базовые учебники и другие печатные публикации, рекомендуемые студентам для подготовки к семинарам, практическим занятиям, зачетам и экзаменам. Дополнительная литература предназначена для углубленного изучения темы, а также для написания контрольных работ, рефератов и других творческих работ, примерные темы которых имеются в комплексе.

Подготовку к рубежному контролю целесообразно начинать с изучения конспектов лекций. Если указанных материалов недостаточно для подготовки того или иного экзаменационного вопроса, можно использовать учебные – методические пособия, ознакомиться с нормативно-правовыми документами. Необходимо отметить, что все нормативные правовые акты, используемые студентами, должны содержать последние, внесенные в них изменения, учебные пособия и другие печатные труды должны быть написаны с учетом указанных изменений.

### **Методические рекомендации по подготовке к опросам, тестированию**

Подготовка к опросам, коллоквиумам, тестированию предполагает изучение текстов лекций, а также рекомендованных литературных источников (основной и дополнительной литературы). Текущую проработку материалов лекций целесообразно осуществлять в течение 2 – 3-х дней после её проведения. С этой целью необходимо

просмотреть записи, подчеркнуть заголовки и самые ценные положения разными цветами (применение разноцветных пометок делают важные положения более наглядными, и облегчают визуальное запоминание), внимательно изучить ключевые слова темы занятия. Отдельные темы курса предполагают дополнительную проработку материала, доработку лекций, составление конспектов.

### **Методические рекомендации по подготовке к контрольной работе.**

В качестве самостоятельной работы студентам предлагается выполнить контрольную работу и проверить свои знания, ответив на тестовые задания.

Цель выполнения контрольной работы – проверка уровня самостоятельного изучения студентами данной дисциплины. Успешное выполнение контрольной работы – одно из условий допуска студентов к рубежной аттестации.

Контрольная работа состоит из теоретического вопроса и задачи.

Ответ на вопрос должен быть развернутым и подробным. Решение задачи должно быть аргументированным, состоять из логически и связанных суждений, показывающих, каким путем пришел студент к конечному выводу. Приступая к выполнению контрольной работы, студенту необходимо изучить рекомендуемый материал и литературу.

После получения проверенной работы студент должен исправить все отмеченные ошибки и учесть замечания рецензента. Исправления и дополнения должны быть выполнены на отдельных листах.

Оценка за контрольную работу выставляется на титульном листе работы. Система оценки – «зачет» или «незачет».

#### **Общие требования**

Структура контрольной работы состоит из следующих частей: Титульный лист; содержание; рассмотрение теоретических вопросов; решение задачи; список использованной литературы; приложения (если есть).

Список использованной литературы должен включать: кодексы; законодательные акты; учебные пособия, научную литературу и другие источники.

Страницы контрольной работы должны быть пронумерованы и скреплены с помощью степлерных скобок или тесьмы. Не допускается скрепление листов при помощи канцелярской скрепки.

Контрольная работа выполняется на бумаге формата А4 (210×297 мм) с одной стороны листа при соблюдении следующих условий: ширина всех полей – 25 мм; шрифт – Times New Roman; размер шрифта – 14; межстрочный интервал – 1,5; интервал между словами – 1 знак; абзацный отступ – 1,25; выравнивание текста – по ширине; цвет шрифта – черный; нумерация страниц – по центру внизу; объем работы 15–25 страниц;

Выполненная контрольная работа не должна дословно излагать материал учебника или копировать письменные работы других студентов. В этом случае контрольная работа возвращается студенту для переработки.

## Требования к оформлению отдельных элементов контрольной работы

Титульный лист: первой страницей контрольной работы считается титульный лист. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

Содержание: содержание размещается после титульного листа контрольной работы. Слово «Содержание» располагается посередине страницы с прописной буквы. В содержании обязательно указываются номера страниц разделов.

Таблицы: таблицы применяются для лучшей наглядности и удобства и сравнения показателей. Таблица должна быть озаглавлена. Название таблицы необходимо поместить над таблицей по центру. Обязательна ссылка на источник данных. Таблицу помещают под текстом, в котором она впервые упоминается, на этой или на следующей странице. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Список использованной литературы. Список использованной литературы оформляется в соответствии с действующими правилами библиографического описания (ГОСТ 7.1–2003). Он должен включать всю литературу, на которую студент ссылается в тексте работы. Список литературы содержит следующие элементы: фамилия и инициалы автора; наименование работы; издательство, год издания, количество страниц (см. выходные данные издания). Статьи в периодических изданиях оформляются следующим образом: фамилия и инициалы автора; название статьи; знак «//»; название периодического издания, год, номер; номера страниц.

Библиографический список должен быть пронумерован и сгруппирован следующим образом: учебная, научная и методическая литература – в алфавитном порядке; нормативно-правовые акты – по иерархии (Конституция, Федеральные законы, законы и т.д.).

Сноски ставятся внизу страницы, если Вы цитируете либо используете какой-либо нормативно-правовой акт. Необходимо указать выходные данные издания и номер страницы либо адрес электронного источника.

Приложения. Дополнительный справочный материал следует размещать в приложениях. Каждое приложение следует начинать с новой страницы.

## **Методические рекомендации по подготовке докладов**

При подготовке докладов студентам рекомендуется пользоваться рекомендуемыми литературными источниками, а также информацией из Интернет-источников. Цель выполнения докладов выработка у студента опыта самостоятельного получения углубленных знаний по одной из проблем (тем) курса.

Выполнение данного вида работы имеет большое значение: во-первых, она закрепляет и углубляет знания студентов по изучаемой учебной дисциплине; во-вторых, приобщает студентов к самостоятельной творческой работе с экономической литературой, приучает находить в ней основные дискуссионные и положения, относящиеся к рассматриваемой проблеме; подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный

материал и на его основе делать обоснованные выводы; в-третьих, студент учится последовательно и экономически грамотно аргументировать собственную точку зрения при анализе проблем, изложенных в научной литературе, связывать общие теоретические положения с конкретной действительностью; в-четвертых, студент приобретает опыт подготовки выступлений и докладов на семинарских занятиях, участия в дискуссиях и научных практических конференциях. При подготовке доклада студент также готовит список вопросов по выбранной теме. Подготовленные вопросы могут быть использованы с целью экспресс-опроса студентов, слушающих доклад. Опрос может происходить как в устной, так и в письменной форме. Студент имеет право пользоваться подготовленным текстом доклада, но не читать его полностью. Рекомендуется использование мультимедиа-презентации при изложении материала.

## **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

### **7.1. Основная литература.**

1. Белинская, А.Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] / А. Б. Белинская. - 3-е изд.- М. : Дашков и К, 2022. - 190 с.- Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-v-socialnoy-rabote-494752>
2. Леонов, Н.И. Конфликтология: общая и прикладная учебник и практикум для вузов. [Электронный ресурс] /Н.И.Леонов.- 4-е изд., перераб. и доп.- Москва:Юрайт, 2022-395с.- Режим доступа: <https://urait.ru/book/konfliktologiya-obschaya-i-prikladnaya-494142>

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Дмитриев, Анатолий Васильевич. Конфликтология : учебник по направлению 040300 "Конфликтология" / А. В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М. : Альфа-М [и др.], 2012. - 335 с
2. Козырев, Геннадий Иванович. Политическая конфликтология : [учеб. пособие для вузов по направлению подготовки ВПО 030200 "Политология"] : соответствует Федер. гос. образоват. стандарту 3- го поколения / Г. И. Козырев. - М.: ФОРУМ [и др.], 2013. - 430 с.
3. Конфликтология для государственных служащих : учеб. пособие для вузов, рек. М-вом образования и науки РФ / [В. А. Светлов и др. ; под ред. В. А. Волкова, В. А. Семенова] ; Федер. гос. образовательное учреждение высш. проф. образования "Сев.-Зап. акад. гос. службы". - СПб. : Изд-во СЗАГС, 2010. - 495 с.
4. Конфликтология : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Упр. персоналом, "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 301 с.
5. Конфликтология : учебник для студентов вузов / [В. П. Ратников и др.] ; под ред. В. П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2011. - 543 с.

6. Конфликтология : хрестоматия : учеб. пособие / Рос. акад. образования, Моск. психолого-соц. ин-т ; сост. Н. И. Леонов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2011. - 567 с.
7. Конфликтология : учебник / О. З. Муштук [и др.] ; под общ. ред. О. З. Муштука. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Моск. фин.-пром. акад., 2011. – 319 с.
8. Конфликтология : учеб. пособие для бакалавров, [обучающихся по специальности и направлению "Юриспруденция" / С. В. Алексеев и др.] ; отв. ред. А. Я. Гуськов ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Моск. гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина. - М. : Проспект, 2013. - 171 с.
9. Решетникова, Кира Викторовна. Организационная конфликтология : учеб. пособие [для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 080500 "Менеджмент"] / К. В. Решетникова ; Гос. ун-т Высш. шк. экономики, Фак. менеджмента, Каф. упр. человеческими ресурсами. - М. : ИНФРА-М, 2012.

### **7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация**

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).
2. Федеральный закон № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013.
3. Федеральный закон № 273 «Об образовании» от 29.12.2012.
4. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 30.12.2015) Далее: ТК РФ.
5. Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016)

### **Нормативные правовые акты**

Все нормативные акты доступны для изучения в Справочно-поисковой базе «Консультант Плюс»

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).
2. Федеральный закон № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013.
3. Федеральный закон № 273 «Об образовании» от 29.12.2012.
4. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 30.12.2015) Далее: ТК РФ.
5. Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016).

### **7.4. Интернет-ресурсы.**

1. Сайт: Министерства труда и соц.защиты РФ <http://www.rosmintrud.ru/>
2. Сайт: Министерства образования <http://минобрнауки.РФ/>

3. <http://ecsocman.hse.ru> – Электронный портал «Экономика. Социология. Менеджмент»;
4. <http://soc.lib.ru/su/> – электронная библиотека.
5. Системы «Консультант+»

#### **Электронно-образовательные ресурсы на сайте научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС**

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
2. Научно-практические статьи по экономике и финансам Электронной библиотеки ИД «Гребенников» [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью [http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page\\_id=76](http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76)

#### **7.5. Иные источники.**

Лекции и семинарские занятия проводятся с применением мультимедийных и Интернет-технологий. В процессе обучения может быть также использовано компьютерное тестирование.

Аудиторные занятия проводятся с применением интерактивных технологий, технологий проблемного обучения, обеспечивающих активизацию самостоятельной деятельности обучающихся.

#### **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

№ п/п	Наименование
1	Специализированные залы для проведения лекций:
2	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов