

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по образовательной
деятельности

_____ М.О. Тяпкин

КОММУНИКАТИВНО-ЦИФРОВОЙ МОДУЛЬ
Конфликтология в социальной работе
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Психологии**
Учебный план ОиУвССР39.03.02_2024.plx
39.03.02 Социальная работа
Квалификация **бакалавр**
Форма обучения **очная**
Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: экзамены 4
в том числе:		
аудиторные занятия	48	
самостоятельная работа	31	
часов на контроль	27	

Программу составил(и):

к.п.н., доцент, Черникова А.А. _____

Рабочая программа дисциплины

Конфликтология в социальной работе

разработана на основании ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

составлена на основании учебного плана 39.03.02 Социальная работа (Уровень: бакалавриат; квалификация: бакалавр), утвержденного Учёным советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от 25.03.2024, протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Психологии

Протокол № 7 от 23.01.2024 20:00:00 г.

Срок действия программы: 20242028 уч.г.

Зав. кафедрой Обласова Ольга Владимировна

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	Неделя		22 1/6	
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	24	24	24	24
Практические	24	24	24	24
Контроль самостоятельной работы	2	2	2	2
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	50	50	50	50
Сам. работа	31	31	31	31
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	108	108	108	108

1.1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1.1	- содействие целостному системному пониманию студентами психологических основ конфликта, способов его предупреждения и разрешения.
1.2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.2.1	- изучение общих принципов, характеризующих конфликтные ситуации;
1.2.2	- формирование знаний и умений эффективного взаимодействия со всеми участниками образовательного пространства;
1.2.3	- реализация комфортного психологического общения и использования разнообразных стратегий и тактик, ориентированных на достижение компромисса и сотрудничества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	К.М.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Социальная психология
2.1.2	Психология
2.1.3	Основы делового общения
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Техника ведения переговоров и публичного выступления
2.2.2	Коучинг в социальной работе
2.2.3	Основы делового общения
2.2.4	Психология саморазвития

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-2.1: Анализирует и обобщает профессиональную информацию на основе научных теорий, концепций, подходов	
ОПК-2.2: Описывает социальные явления и процессы на основе комплексной информации	
УК-6.1: Оценивает личностные ресурсы по достижению целей саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования в течение всей жизни	
УК-6.2: Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при реализации траекторий саморазвития	

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- алгоритмы решения проблемных ситуаций, структуру и динамику конфликтов, стратегии и тактики поведения в них;
3.1.2	- научно-теоретические основы психологии саморазвития, в том числе, содержание понятий самопринятие, самообразование, самоорганизация, самоактуализация и самореализация личности;
3.1.3	- критерии оценивания эффективности использования времени и других ресурсов при реализации траекторий саморазвития;
3.1.4	- типовые способы анализа профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов для описания социальных явлений и процессов;
3.1.5	- типовые способы обобщения социальных явлений и процессов на основе комплексной информации.
3.2	Уметь:
3.2.1	- осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать адекватную ситуации стратегию действий;
3.2.2	- выстраивать траектории саморазвития и самообразования, учитывать субъективные и объективные факторы личностных и профессиональных достижений в течение жизни;
3.2.3	- анализировать профессиональную информацию, научные теории, концепции и актуальные подходы;
3.2.4	- обобщать социальные явления и процессы на основе комплексной информации.
3.3	Владеть:
3.3.1	- технологиями предотвращения, урегулирования и разрешения проблемных ситуаций;
3.3.2	- приемами жизненного и профессионального планирования, самомотивации и самоменеджмента;
3.3.3	- приемами критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода;

3.3.4	- способностью по заданному алгоритму под руководством наставника описывать социальные явления и процессы на основе анализа профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов;
3.3.5	- способностью по заданному алгоритму обобщать социальные явления и процессы на основе комплексной информации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1.				
1.1	Понятие конфликта в психологии /Лек/	4	4	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.2	Понятие конфликта в психологии /Пр/	4	4	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.3	Понятие конфликта в психологии /Ср/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.4	Классификация конфликтов /Лек/	4	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.5	Классификация конфликтов /Пр/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.6	Классификация конфликтов /Ср/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.7	Внутриличностные конфликты /Лек/	4	4	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.8	Внутриличностные конфликты /Пр/	4	4	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.9	Внутриличностные конфликты /Ср/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.10	Структурные элементы конфликта /Лек/	4	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.11	Структурные элементы конфликта /Пр/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.12	Структурные элементы конфликта /Ср/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.13	Динамика конфликта /Лек/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.14	Динамика конфликта /Пр/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.15	Динамика конфликта /Ср/	4	5	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.16	Формулы конфликта /Лек/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.17	Формулы конфликта /Пр/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.18	Формулы конфликта /Ср/	4	6	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.19	Позиции, стратегии и тактики поведения в конфликте /Лек/	4	4	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.20	Позиции, стратегии и тактики поведения в конфликте /Пр/	4	4	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.21	Позиции, стратегии и тактики поведения в конфликте /Ср/	4	10	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.22	Управление конфликтами. Предупреждение, разрешение и урегулирование конфликтов /Лек/	4	4	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.23	Управление конфликтами. Предупреждение, разрешение и урегулирование конфликтов /Пр/	4	4	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
1.24	Управление конфликтами. Предупреждение, разрешение и урегулирование конфликтов /Ср/	4	2	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2

1.25	/Экзамен/	4	27	ОПК-2.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2
------	-----------	---	----	---------	----------------------------------

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень индикаторов достижения компетенций, форм контроля и оценочных средств

УК-6.1: Оценивает личностные ресурсы по достижению целей саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования в течение всей жизни
Знает: научно-теоретические основы психологии саморазвития, в том числе, содержание понятий самопринятие, самообразование, самоорганизация, самоактуализация и самореализация личности;
Умеет: выстраивать траектории саморазвития и самообразования, учитывать субъективные и объективные факторы личностных и профессиональных достижений в течение жизни;
Владеет: приемами жизненного и профессионального планирования, самомотивации и самоменеджмента.
Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; контрольная работа, проблемно-ситуационные задания, проектное задание; вопросы для экзамена

УК-6.2: Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при реализации траекторий саморазвития
Знает: критерии оценивания эффективности использования времени и других ресурсов при реализации траекторий саморазвития;
Умеет: осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать адекватную ситуации стратегию действий;
Владеет: приемами критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода.
Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; контрольная работа, проблемно-ситуационные задания, проектное задание; вопросы для экзамена

ОПК-2.1: Анализирует и обобщает профессиональную информацию на основе научных теорий, концепций, подходов
Знает: типовые способы анализа профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов для описания социальных явлений и процессов;
Умеет: обобщать профессиональную информацию, научные теории, концепции и актуальные подходы;
Владеет: способностью по заданному алгоритму под руководством наставника описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов.
Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; контрольная работа, проблемно-ситуационные задания, проектное задание; вопросы для экзамена

ОПК-2.2: Описывает социальные явления и процессы на основе комплексной информации
Знает: типовые способы анализа и обобщения социальных явлений и процессов на основе комплексной информации;
Умеет: анализировать социальные явления и процессы на основе комплексной информации;
Владеет: способностью по заданному алгоритму обобщать социальные явления и процессы на основе комплексной информации.
Формы контроля и оценочные средства: вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий); вопросы для самоконтроля; тестовые задания; контрольная работа, проблемно-ситуационные задания, проектное задание; вопросы для экзамена

5.2. Технологическая карта достижения индикаторов

Перечень индикаторов компетенций Формы контроля и оценочные средства	Баллы	Виды учебной работы
УК- 6.1, УК-6.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2 Вопросы для самоконтроля	10	Лекционные занятия
УК- 6.1, УК-6.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2 Вопросы для устного опроса	20	Семинарские занятия
Тестовые задания УК- 6.1, УК-6.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2 Контрольная работа	20 10	Контрольный срез
Проблемно-ситуационные задания УК- 6.1, УК-6.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2 Проектное задание: разработка тренингового фрагмента	10 20	Самостоятельная работа
УК- 6.1, УК-6.2, ОПК-2.1, ОПК-2.2 Вопросы к экзамену	10	Экзамен
Всего		

100

5.3. Формы контроля и оценочные средства

Вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий)

1. Дайте определение конфликта и сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
2. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
3. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «объект конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
4. Расскажите о модульной методике диагностики межличностных конфликтов.
5. Что представляет собой ситуационный метод исследования конфликтов?
6. Приведите классификацию конфликтов и дайте определение причин конфликта.
7. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».
8. Что такое конфликтогены? Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления. В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
9. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй и третьей формулам.
10. Что такое трансакция? Назовите основные виды трансакций. Перечислите поведенческие характеристики Родителя, Взрослого и Ребенка.
11. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.
12. Назовите основные стратегии и тактики поведения в конфликте.
13. Назовите основные типы конфликтных личностей.
14. Приведите определение понятия «управление конфликтом».
15. Назовите виды деятельности по управлению конфликтами.
16. Перечислите принципы управления конфликтами.
17. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта», «предупреждение конфликта» и «стимулирование конфликта».
18. Что следует понимать под регулированием конфликта?
19. Перечислите этапы и важнейшие технологии регулирования конфликта.
20. Что следует понимать под разрешением конфликта?
21. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.
22. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.
23. Объясните понятие «предупреждение конфликта».
24. Рассмотрите балансы взаимоотношений и их влияние на профилактику конфликтов.
25. Приведите значения некоторых жестов и поз, которые могут помочь понять поведение и состояние партнера.
26. Рассмотрите способы и приемы коррекции своего отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней.
27. Рассмотрите способы и приемы воздействия на партнера по общению, его отношение к предконфликтной ситуации и поведение в ней.
28. Перечислите пути предупреждения конфликтов в общеобразовательной школе.
29. Перечислите пути предупреждения семейных конфликтов.
30. Перечислите пути предупреждения конфликтов между руководителем и подчиненными.
31. По каким направлениям возможно предотвращение межгосударственных конфликтов?
32. Что следует понимать под разрешением конфликта?
33. Перечислите основные условия разрешения конфликтов.
34. Определите роль третьей стороны в урегулировании конфликта (медиаторство).
35. Кто может выступать в качестве официальных и неофициальных медиаторов.
36. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
37. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.
38. Сформулируйте определение манипуляции.
39. Назовите манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
40. Опишите специфику посредничества на примере деятельности социального педагога.

Примеры тестовых заданий:

1. Соотнесите понятия и их содержательные характеристики.

Конфликт

- () А) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для возникновения конфликта

Конфликтогены

- () Б) Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта

Инцидент

- () В) Слова или невербальные средства общения, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту

Конфликтная ситуация

- () Г) Столкновение (противостояние, противоборство) социальных субъектов друг другу

2. Соотнесите понятия и соответствующие им содержательные характеристики.

Объект конфликта

- () А) Объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта, т.е. то противоречие из-за которого стороны вступают в противоборство

Предмет конфликта

() Б) Конкретная ценность (материальная – ресурс, социальная – власть, духовная – идея, норма, принцип) к обладанию которой стремятся оба оппонента

Причины конфликта

() В) Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его

Управление конфликтом

() Г) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

3. Двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте разработана ...

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

а) компромисс; критика; приспособление;

б) приспособление; убеждение; сотрудничество;

в) сотрудничество; компромисс; соперничество.

5. Стратегия взаимной (равноценной) уступки в конфликтном взаимодействии называется ...

6. Стратегия поведения в конфликте, предполагающая стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми, направленность, как на собственные интересы, так и на интересы соперника называется ...

7. ... – стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

8. Какой из этапов относится к латентному периоду, который часто называют предконфликтом:

а) осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;

б) эскалацию конфликта;

в) частичную нормализацию отношений оппонентов.

9. Наименее конфликтоустойчивым можно считать следующий тип темперамента ...

10. Наиболее конфликтоустойчивым можно считать следующий тип темперамента ...

Примерные задания для контрольной работы:

Задание: участники м-групп (3-5 чел.) необходимо рассмотреть и проанализировать конфликт, выделив в нем:

Объект и предмет конфликта

Участников конфликта

Стадии развития (динамику) конфликта

Стратегии и тактики поведения в конфликте

Модели поведения участников и их позиции

Формулу конфликта

Форму завершения конфликта

Примерные проблемно-ситуационные задания:

Задание 1: Инструкция: Вы летите на рейсовом самолете в городок, расположенный на севере канадской провинции Квебек в субарктической области. Самолет терпит аварию и падает в озеро. Летчик погиб. Самолет некоторое время держится на плаву, и вы успеваете выйти из него и вынести некоторые вещи, затем самолет тонет. Вы одеты в теплое шерстяное белье, толстые шерстяные брюки, свитер, сверху – кожаная куртка. На голове вязаная шапка, на руках шерстяные перчатки, на ногах – охотничьи ботинки из толстой кожи.

Местность в этой области представляет собой тундру – в основном это болота с разной степенью проходимости.

Множество озер, соединенных между собой сетью речек и ручейков. На редких холмах растут карликовые деревья 10-15 сантиметров в диаметре.

Дата: _____ (дата тренинга), _____ (время, когда будет проходить упражнение).

В городке, куда вы летели, вас ждут только _____ (дата, недели через 2).

Вам необходимо расположить по степени значимости, спасенные предметы:

Магнитный компас

Металлическая банка с 2л. кленового сиропа

Спальный мешок (арктический вариант)

Бутылка воды с дезинфекционными таблетками

Кусок брезента 6 х 6 м.

13 деревянных спичек в водонепроницаемой коробке

80 м. плетеного нейлонового каната

Действующий электрический фонарь с 4 батарейками

3 пары снегоступов

2 бутылки рома по 0,7 л.

Набор для бритья (бритва и зеркало)

Заводной будильник

Топорик

Проколотая камера авиационного колеса

Книга «Ориентация по звездам на севере»

Задание 2. Определите по содержанию высказываний позицию («Родитель», «Взрослый», «Ребенок») и схематически отразите транзакции-высказывания в правой части схемы.

Содержание высказывания Схема

А: Не переживай, все будет хорошо. Подготовишься и обязательно пересдашь. Я тебе помогу.

Б: Я понимаю, но, к сожалению, ничего с собой поделаться не могу.

А: Ты опять нарушаешь дисциплину! Придется сообщить твоим родителям! (резким, властным голосом)

Б: Я обещаю, что это в последний раз. Не сообщайте, пожалуйста.

А: Надежда Петровна! Почему Вы мне поставили четыре, а не пять?

Б: Сейчас я тебе подробно объясню... (используя аргументы, обосновывает выставленную отметку)

А: Давай разберемся, почему у тебя снизилась успеваемость.

Б: Неправда, мне просто не везет, а Вам лишь бы поругать меня.

Пример проектного задания:

Задание: участники м-групп (3-5 чел.) должны разработать и провести фрагмент тренингового занятия в группе по теме «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте».

Программа тренинга является логическим продолжением освоения программы социально-психологического тренинга, так как конфликты есть усложненная непониманием и эмоциональными переживаниями коммуникация между людьми, группами. Спланированная программа тренинга (фрагмент) рассчитана на интенсивную работу в течение 2-3-х часов. Цель тренинга – развитие у студентов навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте, формирование у них умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия.

Ключевая роль ведущего – помочь участникам группы в переводе импульсивного, деструктивного поведения, весьма характерного для конфликтных ситуаций, на уровень осмысленного и конструктивного.

Критерии оценки:

- соответствие предлагаемых упражнений заявленной направленности, этапам/структуре проведения тренинговых форм организации занятий;
- разнообразие методов активного обучения (имитационные, неимитационные);
- наличие обратной связи (шеринг, дебрифинг, рефлексия, экспресс-оценка, резюме ведущего и пр.);
- состояние участников тренинга (активное участие, интерес, внимание, эмоциональный отклик и пр.).

Вопросы для самоконтроля

1. В чем состоит проблема конфликта в трудах мыслителей Древнего времени?
2. Как истолковывается природа конфликта в Средние века?
3. Какие подходы к пониманию природы конфликта определились в эпоху Возрождения и Нового времени?
4. Каковы основные положения концепции конфликта в работах М. Вебера и Г. Зиммеля?
5. Каковы основные положения концепций конфликта в работах Т. Парсонса, Р. Дарендорфа, Э. Мэйо, К.

Булдинга?

6. Каковы основные положения концепции социального конфликта К. Маркса?
7. Какой вклад внесли в развитие общей концепции конфликта работы З. Фрейда, К. Юнга, Э. Берна?
8. Назовите основные теории проявления и природы человеческой агрессии.
9. Какова связь между агрессией и конфликтом?
10. Что является объектом и предметом психологии конфликта?
11. В чем состоит методологическая особенность психологии конфликта?
12. Назовите методы и приемы исследования в психологии конфликта.
13. Какими знаниями, умениями и навыками вооружает будущего специалиста психологии конфликта?
14. Дайте определение конфликта.
15. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
16. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
17. Что такое конструктивный и деструктивный конфликт?
18. Чем различаются подходы зарубежных и отечественных психологов к пониманию внутриличностного конфликта?
19. При каких условиях возникают внутриличностные конфликты?
20. Проведите сравнительно-сопоставительный анализ видов внутриличностных конфликтов.
21. Являются ли внутриличностные конфликты следствием социальных проблем?
22. Какие факторы способствуют суицидальному поведению человека?
23. Какие из психологических защит являются наиболее эффективными при разрешении внутриличностных конфликтов?
24. В чем состоит конструктивная роль внутриличностных конфликтов?
25. Охарактеризовать кризисные периоды в развитии семьи.
26. Выделите основные причины семейных конфликтов.
27. Рассмотрите особенности конфликтного поведения мужчин и женщин.
28. Разработайте рекомендации по предупреждению и нормализации супружеских конфликтов.
29. Разработайте рекомендации по предупреждению межпоколенных конфликтов.
30. Подготовьте сообщение об особенностях психокоррекционной работы специалиста с молодежью.
31. Разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по теме: «Конфликты в молодежной среде».
32. Что является причиной деловых профессиональных конфликтов?

33. Какова роль конфликта в педагогическом процессе?
34. Какие причины, способствующие появлению конфликта, наиболее часто проявляются в образовательной среде?
35. Какие варианты предупреждения и разрешения конфликтов имеются в педагогическом процессе?
36. Что такое эмоциональное, профессиональное «выгорание» и его влияние на появление и протекание конфликта?
37. Проанализируйте различные подходы к определению понятия «этнический конфликт».
38. Определите формы этнических конфликтов.
39. Каковы этнические проблемы современности?
40. Какие черты характера и особенности поведения человека могут явиться источником конфликта?
41. Приведите примеры конфликтных личностей из опыта школьной жизни, кинофильмов, художественной литературы.
42. Каковы оптимальные стратегии поведения, взаимодействия с конфликтными личностями?
43. Выделите приемы, которые эффективно помогают преодолевать затруднения в общении с конфликтными личностями.
44. Изобразите графически структуру конфликта.
45. Дайте определения следующих структурных элементов конфликта: стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон.
46. В чем особенность, специфика динамики различных видов конфликтов?
47. Выделите признаки эскалации конфликта.
48. Какими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию?
49. Что значит управление конфликтом?
50. Назовите виды деятельности по управлению конфликтами.
51. Какова роль руководителя в управлении конфликтами?
52. Что значит прогнозирование конфликта?
53. Какие методы и приемы используются в ходе предупреждения конфликта?
54. Каковы последствия стресса? Что необходимо предпринять для нейтрализации стрессов?
55. Что такое насилие как средство защиты, какие факторы являются его источником?
56. Укажите основные формы завершения конфликтов.
57. Обоснуйте преимущества разрешения конфликта над другими способами его завершения, приведите примеры.
58. Выделите главные предпосылки для урегулирования конфликта.
59. Особенности неюридических методов разрешения и урегулирования конфликтов?
60. Какова роль нравственных и религиозных норм при урегулировании конфликтной ситуации?
61. Охарактеризуйте условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества?
62. Что означает стиль ведения переговоров?
63. Кто может выступать в роли медиатора?
64. Каковы функции посредника в конфликте?
65. Назовите нормы и правила высоконравственного поведения и общения.
66. Подберите тренинговые упражнения и задания по профилактике конфликта и проведите их с однокурсниками.

Вопросы к экзамену:

1. Понятие конфликта, необходимые и достаточные условия конфликта.
2. Особенности применения модульного социотеста как метода диагностики отношений в группе.
3. Ситуационный метод исследования конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).
4. Разновидности конфликтов (М. Дойч): конструктивные и продуктивные.
5. Классификация конфликтов.
6. Внутриличностный конфликт, его признаки, особенности и способы разрешения.
7. Межличностный конфликт, его причины и способы разрешения.
8. Конфликт «личность-группа», причины и особенности протекания.
9. Динамика конфликта. Основные периоды и этапы конфликта по Ю.Е. Растову.
10. Стороны (участники) конфликта.
11. Предмет и объект конфликта.
12. Мотивы конфликта.
13. Формулы конфликта.
14. Конфликты и транзактный анализ. Поведенческие характеристики основных транзакций.
15. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
16. Стратегии поведения в конфликте.
17. Тактики поведения в конфликте.
18. Типы конфликтных личностей.
19. Понятие управления конфликтом. Виды деятельности по управлению конфликтами.
20. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
21. Способы предупреждения конфликта.
22. Разрешение конфликта.
23. Формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт.
24. Урегулирование конфликтов.
25. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.

26.	Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
27.	Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
28.	Технологии общения рационального поведения в переговорном процессе.
29.	Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.

5.4. Оценка результатов обучения в соответствии с индикаторами достижения компетенций

УК-6.1: Оценивает личностные ресурсы по достижению целей саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-6.2: Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при реализации траекторий саморазвития

ОПК-2.1: Анализирует и обобщает профессиональную информацию на основе научных теорий, концепций, подходов

ОПК-2.2: Описывает социальные явления и процессы на основе комплексной информации

Неудовл.: не достигнут*

Удовл. Пороговый уровень: знает некоторые научно-теоретические основы психологии саморазвития; владеет принципами и ограниченным набором методов критического анализа и оценки проблемных ситуаций на основе системного подхода. Владеет частично навыками установления профессиональных коммуникаций с представителями различных ведомств в сфере социального обслуживания и социальной защиты населения. Испытывает затруднения при выборе стратегии действий через постановку задач и определение алгоритма решения проблемных ситуаций. Использует научно-методологический инструментарий для критической оценки современных проблем в своей предметной области, однако при этом допускает существенные ошибки. Определяет, но не реализовывает современные технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты и профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

Хорошо. Базовый уровень: знает научно-теоретические основы психологии саморазвития, в том числе, фрагментарное содержание понятий самопринятие, самообразование, самоорганизация, самоактуализация и самореализация личности; владеет принципами и методами критического анализа и оценки проблемных ситуаций на основе системного подхода. Владеет навыками установления профессиональных коммуникаций с представителями различных ведомств в сфере социального обслуживания и социальной защиты населения. Иногда испытывает затруднения при выборе стратегии действий через постановку задач и определение алгоритма решения проблемных ситуаций. Использует ограниченный набор научно-методологического инструментария для критической оценки современных проблем в своей предметной области. Владеет частично приемами жизненного и профессионального планирования, самомотивации и самоменеджмента. Определяет, но редко реализовывает современные технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты и профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

Отлично. Высокий уровень: знает научно-теоретические основы психологии саморазвития, в том числе, содержание понятий самопринятие, самообразование, самоорганизация, самоактуализация и самореализация личности; владеет принципами и набором методов критического анализа и оценки проблемных ситуаций на основе системного подхода, успешно их использует в практической деятельности. Безошибочно оценивает факторы риска, всегда может обеспечить личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности. Осуществляет оптимальный выбор стратегии действий через постановку задач и определение алгоритма решения проблемных ситуаций. Уверенно использует научно-методологический инструментарий для критической оценки современных проблем в своей предметной области. Анализирует и реализовывает приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе ответственного отношения к выполнению профессионального долга. Владеет приемами жизненного и профессионального планирования, самомотивации и самоменеджмента. Определяет и реализовывает современные технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты и профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л1.1	В. Л. Цветков	Психология конфликта: от теории к практике: учебное пособие — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017 — URL: http://www.iprbookshop.ru/81551.html	9999
Л1.2	А. В. Суворова, С. В. Нищитенко	Психология конфликта: учебное пособие для специалитета — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018 — URL: https://www.iprbookshop.ru/83205.html	9999

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.1	А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов	Конфликтология: [учебник для студентов вузов] — СПб. : Питер, 2007	79

	Авторы, составители	Издание	Экз.
Л2.2	Н. И. Леонов ; Российская академия образования, Московский психолого- социальный институт ; [гл. ред. Д. И. Фельдштейн]	Конфликтология: учебное пособие для студентов [вузов] — Москва : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2010	50
Л2.3	Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов	Психология конфликта и переговоры: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии — Москва : Академия, 2003	26

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Онлайн журнал «Психология» http://www.psychologies.ru/
Э2	Научно-популярный психологический портал Psychojournal http://www.psychojournal.ru/

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Пакет LibreOffice
6.3.1.2	Программа 7zip
6.3.1.3	Пакет OpenOffice.org
6.3.1.4	Пакет Microsoft Office
6.3.1.5	Операционная система семейства Windows
6.3.1.6	Интернет браузер
6.3.1.7	Медиа проигрыватель

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	МЭБ. Межвузовская электронная библиотека / Новосибирский государственный педагогический университет
6.3.2.2	Цифровой образовательный ресурс IPR Smart / Ай Пи Ар Медиа
6.3.2.3	Электронная библиотека НПБ / Алтайский государственный педагогический университет, Научно-педагогическая библиотека
6.3.2.4	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.
7.2	Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программа "Конфликтология в социальной работе" сохраняет наиболее устоявшиеся темы психологической науки, подтвержденные практикой преподавания в педагогических вузах и одновременно ориентирует на более широкий подход к обучению и воспитанию студентов через призму взаимосвязи универсальной, общечеловеческой миссии образования и его этнокультурной функции. В общем списке рекомендованной литературы отражено характерное для современного состояния науки и образования обилие литературы учебно-методического содержания по разным темам психологии конфликта, ориентированной на систему образования. При проведении практических занятий следует использовать современный и актуальный материал, стремиться формировать у студентов знания, содержащие анализ последних разработок в области психологии конфликта, популяризировать опыт ученых-исследователей АлтГПУ в этой сфере. Профессиональная компетенция будущего специалиста обеспечивается лекционно-практическим курсом, основанным на коммуникативно-деятельностном системном подходе. Основным результатом освоения дисциплины является понимание выпускником реальных психологических ситуаций и осознанное, целенаправленное применение психологических знаний в различных психолого-педагогических условиях. В систему подготовки будущего специалиста входят:

- теоретическая подготовка на лекциях и семинарах;
- профессиональная подготовка, реализуемая на практических занятиях, а также при выполнении специальной самостоятельной работы.

В ходе промежуточной и итоговой аттестации важно осуществлять индивидуальный подход к студенту: наряду с оценкой общих положений, усвоенных студентом, поощрять высказывание личного мнения с целью дальнейшего развития дисциплины.

Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного

обучающегося. Срок получения высшего образования при обучении по индивидуальному учебному плану для лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть при необходимости увеличен, но не более чем на год. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения: выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем; дистанционную форму индивидуальных консультаций, выполнения заданий на базе платформы «Moodle». Основным достоинством дистанционного обучения для лиц с ОВЗ является то, что оно позволяет полностью индивидуализировать содержание, методы, формы и темпы учебной деятельности студента, следить за каждым его действием и операцией при решении конкретных задач; вносить вовремя необходимые коррективы как в деятельность студента, так и в деятельности преподавателя. Дистанционное обучение также позволяет обеспечивать возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности (форум, вебинар, skype-консультирование). Эффективной формой проведения онлайн-занятий являются вебинары, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью сетевого взаимодействия всех участников дистанционного обучения. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на зачете, выполнения задания по самостоятельной работе. Студент с ограниченными возможностями здоровья обязан: выполнять требования образовательных программ, предъявляемые к степени овладения соответствующими знаниями; самостоятельно сообщить в соответствующее подразделение по работе со студентами с ОВЗ о наличии у него подтвержденной в установленном порядке ограниченных возможностей здоровья, жизнедеятельности и трудоспособности (инвалидности) необходимости создания для него специальных условий; соблюдать установленный администрацией университета «Порядок предоставления услуг по созданию специальных условий».