

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Томский государственный университет  
систем управления и радиоэлектроники

## **КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Методические рекомендации  
для практических занятий и самостоятельной работы  
студентов направлений подготовки  
39.03.02 Социальная работа

Томск  
2023

**УДК 316.48**  
**ББК 60.5**  
К 652

**Рецензент:**

Ким М.Ю., доцент кафедры истории и социальной работы ТУСУР, канд.  
истор. наук

**Составитель:**

Цибулина А.О.

К 652 Конфликтология в социальной работе: Методические рекомендации для практических занятий и самостоятельной работы студентов направлений подготовки 39.03.02 Социальная работа / сост. А.О. Цибулина. – Томск : Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2023. – 20 с.

Настоящие методические рекомендации составлены с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Методические рекомендации содержат список вопросов для подготовки к практическим занятиям, указания для подготовки курсовых работ и для самостоятельной работы, список литературы и глоссарий. Рекомендации предназначены для студентов направлений подготовки 39.03.02 Социальная работа.

Одобрено на заседании кафедры истории и социальной работы протокол № 1 от 03.02.2023 г.

**УДК 316.48**  
**ББК 60.5**

© Цибулина А.О., 2023  
© Томск. гос. ун-т систем упр. и радиоэлектроники, 2023

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ СТУДЕНТАМ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	5
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ СТУДЕНТАМ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПРИ РАБОТЕ С ПРЕДЛОЖЕННОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ.....	5
МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО РАБОТЕ НА СЕМИНАРАХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЯХ.....	5
ТЕМЫ ГРУППОВЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ» .....	6
СПИСОК ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ.....	7
САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА .....	11
КУРСОВАЯ РАБОТА.....	11
ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ.....	14
РЕЙТИНГ .....	15
ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ .....	16
ГЛОССАРИЙ.....	18
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	20

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания составлены с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и предназначены для подготовки студентов к практическим занятиям и самостоятельной работы по дисциплине «Конфликтология в социальной работе».

Методические указания направлены на формирование профессиональных компетенций и способствуют освоению профессиональных навыков бакалавра социальной работы.

Основными целями освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» является формирование способности к выявлению и разрешению проблем в сфере предоставления услуг на основе прикладных исследований.

Задачи изучения дисциплины:

- Выявлять сущность и формы проявления социального конфликта в современных условиях общественной и личной жизни;
- Понимать особенности возникновения социальных конфликтов в российском обществе;
- Выбирать стратегии и тактики поведения в конфликте.

При изучении дисциплины особое внимание уделяется методикам решения конфликтных ситуаций и управлению конфликтами в социальной сфере.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ СТУДЕНТАМ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

При подготовке к практическим занятиям студенты должны соблюдать следующие правила:

1. Перед семинарами и практическими занятиями просматривать материал, который был записан на лекциях; выделять основные вопросы, которые были изучены; прорабатывать рекомендуемую литературу.
2. При возникновении затруднений при освоении материала лекций следует изучить литературу, указанную в качестве основной, либо обратиться к преподавателю.
3. В день проведения практического занятия приносить материал на бумажном носителе (если таковой был выдан преподавателем).
4. Перед практическими занятиями студенты, которые не присутствовали на лекциях, должны явиться к преподавателю на консультацию, либо обратиться за помощью к одногруппникам (перед занятием отчитаться перед преподавателем по изученной теме).

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ СТУДЕНТАМ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПРИ РАБОТЕ С ПРЕДЛОЖЕННОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ**

Работа с основной литературой начинается с изучения оглавления/содержания книги, далее выделяются закладки те страницы, которые необходимы для подготовки. Выбранный материал следует осмысленно и неторопливо изучить, мысленно выделить основные аргументы и выводы.

В литературе часто встречаются разногласия по одним и тем же вопросам, поэтому следует учитывать все точки зрения и не следует их отвергать не разобравшись. Важно выделить основную суть в каждой точке зрения, определить схожие суждения, выводы и аргументы, а затем принять ту позицию, которая более убедительна.

После прочтения материала необходимо выписать основные тезисы и аргументы. Для каждой тематики следует использовать разные тетради. Записи следует вести на одной стороне листа, оставляя сбоку пустые поля, которые могут быть использованы для пометок, исправлений и прочего. Цитаты следует записывать с указанием источника (автор, название, журнал/книга, номера страниц).

Использование вышеуказанных рекомендаций позволит использовать материал для систематизации информации, а также для написания рефератов, курсовых и дипломных работ.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО РАБОТЕ НА СЕМИНАРАХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЯХ**

1. Обобщать полученную информацию и формулировать тезисы;
2. Презентовать развернутые сообщения в виде доклада с использованием презентаций;
3. Активно работать в разных режимах, как индивидуально, так и в группе;
4. Контролировать свои действия и объективно оценивать свое поведение;
5. Просить помощи у преподавателя или других студентов в случаях, когда требуются дополнительные разъяснения;
6. Использовать синонимы при говорении, слова описывающие понятия, приводить примеры из жизни;
7. Повторять вопросы и фразы собеседника для подтверждения понимания.

## **ТЕМЫ ГРУППОВЫХ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»**

### **Семинар 1. Понятие конфликта и его развитие в социальной работе (4 часа).**

*Цель семинара:*

Рассмотреть понятие «конфликт» и исторические предпосылки возникновения конфликтологии.

*Вопросы:*

1. Исторические условия возникновения конфликтологии.
2. Методологические принципы исследования конфликтов.
3. Эксперименты с провоцированием конфликтов в естественных условиях.

### **Семинар 2. Структура, функции и типология конфликтов. Динамика конфликтов (8 часов).**

*Цель семинара:*

Охарактеризовать субъекты конфликтного взаимодействия; исследовать динамику развития конфликтов.

*Вопросы:*

1. Объективные и субъективные характеристики субъектов конфликтного взаимодействия.
2. Особенности восприятия конфликтной ситуации.
3. Эскалация конфликта, прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства.
4. Затухание конфликта: переход из открытого состояния в латентное.
5. Завершение конфликта: угасание или преобразование конфликта.
6. Цена конфликта и выхода из него.

### **Семинар 3. Межличностные и межгрупповые конфликты. Проблемы коммуникации (8 часов).**

*Цель семинара:*

Освоение и закрепление знаний студентов о сущности межличностных и межгрупповых конфликтов; формирование умения выбора стратегии поведения в конфликте.

*Вопросы:*

1. Стратегии поведения в конфликте.
2. Компромисс. Сотрудничество. Конкуренция. Дискуссия.
3. Моббинг – конфликт.

#### **Семинар 4. Управление развитием конфликтов в социальной работе. Модели конфликтного взаимодействия (8 часов).**

*Цель семинара:*

Формирование навыка разработки принятия решения по урегулированию конфликтов в социальной работе с участием третьей стороны

*Вопросы:*

1. Урегулирование и разрешение конфликта.
2. Медиация (посредничество).
3. Роли посредника.
4. Отношения между посредником и субъектами конфликта.
5. Интервью, анализ, создание плана

#### **Семинар 5. Методы разрешения конфликтов в социальной работе (8 часов).**

*Цель семинара:*

Формирование навыка проведения переговорного процесса и освоение технологий управления эмоциями

*Вопросы:*

1. Переговорный процесс, функции и содержание.
2. Правила ведения переговоров.
3. Технологии управления эмоциями.
4. Стратегии и тактики переговоров.

### **СПИСОК ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ**

#### • *Задание 1*

Назовите учёных, с именами которых связано становление конфликтологии как относительно самостоятельной научной дисциплины. Перечислите достижения этих ученых. Данных представьте в виде таблицы.

Фамилия ученого	Характеристика научного вклада

#### • *Задание 2*

Дайте ответы на следующие вопросы:

- Каковы теоретические предпосылки формирования конфликтологических идей?
- Чей подход к объяснению сущности социального конфликта представляется вам наиболее обоснованным?
- Выделите основные этапы развития отечественной и зарубежной конфликтологии. Назовите ключевые идеи каждого этапа.

• *Задание 3*

На основе приведенного примера, покажите эскалацию конфликтогенов:

Представьте, что вас назначили заведующим отделом социального обслуживания. На вашем участке напряженная обстановка, не хватает социальных работников. Выезжая в срочную командировку, вы в аэропорту встречаете одну из подчиненных, которая неделю находится на больничном, а вы видите ее в полном здравии. Что вы сделаете в данной ситуации? Обоснуйте свой ответ.

• *Задание 4*

Приведите примеры моббинг-конфликтов. Предложите пути решения. Ответ оформите в виде таблицы:

Пример моббинг-конфликта	Возможные пути решения

• *Задание 5*

Прочитайте внимательно, описанные ниже примеры внутриличностных конфликтов, определите вид каждого внутриличностного конфликта и впишите его номер во вторую колонку таблицы в соответствующую строку.

1. Женщине приходится и за ребенком ухаживать, и за порядком в доме следить, и при этом надо нравиться мужу и иметь силы быть хорошим специалистом на работе.
2. Студенту приходится совмещать учебу с зарабатыванием средств на жизнь и оплату обучения в вузе. Однако ему не хватает ни времени, ни сил, чтобы в полной мере выполнять свои учебные и трудовые обязанности, так что и в вузе им недовольны как неуспевающим студентом, и работодатель постоянно грозит его уволить. Все это крайне удручает и нервирует студента.
3. Куратор велел стажеру выполнить работу за час. Стажер в панике. Он понимает, что в силу своей неопытности он не справится с заданием и за несколько часов, но признаться в этом стесняется, тем более, что невольно чувствует себя польщенным, ведь такое задание за столь короткий срок под силу выполнить только настоящему специалисту.
4. Татьяна Ларина и после замужества была влюблена в Евгения Онегина. Вопреки этому в ответ на его признание в любви она сказала: «Но я другому отдана и буду век ему верна», хотя и понимала, что тем самым разрушает и его, и свои надежды.
5. Студент очень любит играть по ночам в компьютерные игры, так что к утру, естественно, ему очень сильно хочется спать. Но утром, как нарочно, поставлены занятия по важным для него дисциплинам, на которых строго отмечают посещаемость, так что ему приходится, с трудом преодолевая сонливость, идти на эти занятия.
6. Одна студентка мечтала летом поехать на отдых в Таиланд и уже начала составлять план поездки, когда ее подруга, работающая в турагентстве, предложила ей горящую путевку в Испанию, где студентка тоже еще ни разу не была. И сейчас ей приходится разрываться между двумя равно привлекательными для нее альтернативами, зная, что выбор одной из них означает отказ от другой.
7. Девушка захотела похудеть к лету на несколько килограммов и для этого начала умирать свой аппетит, но терпения ей хватило ненадолго: она снова стала есть, как раньше, и даже обедаться.

8. Студент мечтает профессионально заниматься спортом, но по состоянию здоровья его записали в группу ЛФК.
9. Мальчик-подросток шел по улице со своей мамой и увлеченно что-то ей рассказывал. Вдруг он увидел идущих им навстречу одноклассников. Мальчик тут же замолчал и постарался побыстрее отойти от мамы, будто это незнакомая женщина.

Вид внутриличностного конфликта	Номер примера	Пример предложенный студентом
Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)		
Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)		
Ролевой конфликт (между «надо» и «надо»)		
Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)		
Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»)		

- *Задание 6*

Перечислите причинные факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну. Назовите основные причины межличностных конфликтов в социальной работе.

- *Задание 7*

Какие роли третьей стороны вам известны. Опишите тактики взаимодействия медиатора с оппонентами при урегулировании конфликта

- *Задание 8*

Предложите варианты решения конфликтных ситуаций в следующих примерах.

1. Вы – заведующий отделением надомного обслуживания граждан пожилого возраста в комплексном центре социального обслуживания населения. В Вашем подчинении находятся несколько социальных работников, которые качественно справляются со своими обязанностями. Однажды Вам поступает звонок от одной из клиенток, которая в эмоциональной форме обвиняет одну из сотрудниц не только в невнимании к просьбам клиента, но и в грубом обращении. Поводом к звонку, по мнению клиентки, послужило несвоевременное обеспечение ее продуктами и лекарствами. Пожилая женщина настаивает на строгом наказании социального работника.  
Разработайте вариативный план разрешения создавшейся конфликтной ситуации.
2. Вы осуществляете сопровождение патронатной семьи, имеющей двоих родных детей (девочку – 8 лет, мальчика – 12 лет) и принявшей полгода назад в свой состав мальчика подростка 12 лет. В последнее время приемные родители регулярно сетуют на повышенный уровень агрессии в поведении не только приемного сына, но и родных детей. Родители стараются сглаживать отношения между детьми, сдерживать собственные отрицательные эмоции, но их терпение на исходе.  
Предложите вариативный план управления данной конфликтной ситуацией.

3. Вы – специалист по социальной работе Центра помощи семье и детям, осуществляющий прием граждан. Малообеспеченная семья вынужденных переселенцев обратилась к Вам за консультацией по вопросу устройства их ребенка в детское дошкольное учреждение. Вы проинформировали граждан об их правах, а также о необходимых дальнейших действиях. Препятствием для положительного решения их вопроса служило отсутствие у ребенка российского гражданства. Вы связались с территориальным отделом Управления Федеральной миграционной службы с Вашем регионе, и направили граждан на прием к специалисту. Вас очень удивило появление матери ребенка в следующий приемный день со слезами на глазах. Клиентка объяснила, что она не может самостоятельно решить данную проблему и просит Вас сделать это за нее. В противном случае она будет жаловаться Вашему руководству. Составьте план беседы с клиенткой, позволяющий конструктивно выйти из конфликтной ситуации, придерживаясь стратегии сотрудничества.

- *Задание 9*

Заполните таблицу «Типология конфликтных личностей»:

Типы конфликтных личностей	Поведенческие характеристики	Особенности общения с конфликтной личностью

## САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа студентов – один из главных элементов освоения учебной дисциплины, нацеленный на тщательную проработку материала без участия преподавателя.

Самостоятельная работа имеет два вида: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа представляет собой выполнение задания во время занятия под руководством преподавателя. К основным формам следует отнести: аудиторные контрольные работы; практические задания; разбор практических ситуаций; изучение нормативных и других документов; чтение текстов с последующим анализом и другие.

Внеаудиторная работа – деятельность студентов вне занятий без участия преподавателя. К основным формам относят: изучение лекционного материала; разработка сценариев и планов; решение задач и разбор практических ситуаций; чтение учебной литературы и лекций; подготовка отчетов, рефератов, курсовых и выпускных квалификационных работ и прочее.

Контроль самостоятельной работы осуществляется с применением тестирования и приема зачета с оценкой.

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы контроля
1 Понятие конфликта и его развитие в социальной работе	Подготовка к тестированию	Тестирование
2 Структура, функции и типология конфликтов. Динамика конфликтов	Подготовка к тестированию	Тестирование
3 Межличностные и межгрупповые конфликты. Проблемы коммуникации	Подготовка к тестированию	Тестирование
4 Управление развитием конфликтов в социальной работе. Модели конфликтного взаимодействия	Подготовка к тестированию	Тестирование
5 Методы разрешения в конфликтов в социальной работе	Подготовка к тестированию	Тестирование

## КУРСОВАЯ РАБОТА

Курсовая работа - один из основных видов самостоятельной работы, который способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, полученных в процессе теоретического обучения, вырабатывает навыки по применению их на практике.

В рамках дисциплины «Конфликтология в социальной работе» предполагаются отдельные занятия-консультации, которые включают в себя обсуждение выбранных тем, их уточнение, рекомендации по подбору источников, выбор основных и вспомогательных методов исследования, анализ методов урегулирования конфликтов, представленных в

курсовых работах, публичную защиту и оппонирование работ.

### **Методические рекомендации по подготовке курсовой работы**

Подготовка курсовых работ проходит в несколько этапов:

#### **1) Первый этап** – выбор темы.

Тематика курсовых работ определяется выпускающей кафедрой, подготавливающей перечень тем и знакомящих с ними студентов заранее. Руководство подготовкой работы может осуществляться как преподавателями кафедры, так и рекомендованными ею научными работниками или специалистами - практиками. Выбор конкретной темы является правом студента и определяется его складывающимися профессиональными интересами. При выборе темы следует учитывать доступность необходимой для раскрытия содержания темы литературы, нормативной базы и возможность ознакомления с соответствующим практическим материалом.

#### **2) После утверждения темы на кафедре и прикреплению студента к руководителю начинается второй этап** - собственно подготовка работы.

Начинается она с подбора и изучения литературы и нормативных актов, относящихся к теме. Начать эту работу целесообразно с учебной литературы, переходя затем к монографической литературе и периодике. Зачастую раскрытие темы может потребовать знания и смежных с ней проблем. Например, подготовка курсовых по проблемам социальной работы часто требует обращения к правовой и экономической проблематике. Одновременно с подбором литературных источников необходимо подбирать практический материал, чтобы использовать его в соответствующих разделах курсовой. Всю эту работу студент проделывает самостоятельно, консультируясь со своим научным руководителем (при выполнении работ, лежащих "на стыке" разных областей знания студенту может быть назначен соруководитель или консультант).

#### **3) Третьим этапом** является составление плана работы.

Студент готовит его самостоятельно в виде проекта, после чего согласовывает его с руководителем. После окончательного его уточнения он становится рабочим планом. Типовой план включает в себя введение, несколько глав с разбивкой на параграфы и заключение. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, ее разработанность в литературе, указываются задачи, которые ставит перед собой автор. Главы работы посвящаются конкретным вопросам темы. При этом глава первая, как правило, носит теоретический характер, а последующие главы могут носить как теоретический, так и практический характер. Заключение содержит выводы и предложения автора работы.

#### **4) Четвертым этапом** подготовки работы является собственно написание текста.

При его написании следует учесть, что вся работа от начала до конца должна представлять собой единое целое. Весь материал по теме должен быть изложен последовательно, логически взаимосвязано, без противоречий и повторений.

Перед написанием каждой главы целесообразно составить развернутый план-проспект (который, естественно, не войдет в текст работы), в котором определить круг вопросов, составляющих ее содержание, последовательность их освещения. Курсовая работа должна содержать научный аппарат – это, прежде всего постраничные сноски на используемые литературные и иные источники в строгом соответствии с требованиями ГОСТа.

В конце работы обязательно помещается библиографический список, составленный в соответствии с действующими на момент написания работы требованиями Государственного стандарта. Готовую работу студент передает на кафедру для проверки ее научным руководителем.

При оценивании работы учитываются: полнота использования имеющейся по теме специальной литературы и нормативной базы; умение самостоятельно мыслить, делать анализы и обобщения; грамотность изложения и правильность оформления материала; наличие и характер недостатков. Оценка содержания курсовой работы производится по тем же критериям, что и ответы на экзаменах. При этом дополнительно на оценку влияют такие

факторы, как умение студента творчески использовать литературные источники, самостоятельность суждений, грамотность изложения. Не последнее место занимает и аккуратность оформления работы. Лучше всего для подготовки использовать компьютер, программное обеспечение которого содержит хороший текстовый редактор, а также информационно-справочную систему. Это позволит легко не только получить хорошо оформленный текст, но и использовать широкие возможности инфотехнологий в поиске и систематизации информации.

## ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ

1. Возникновение и развитие конфликтов. Конфликтологические концепции.
2. Конфликт как объект комплексного изучения в конфликтологии. Задачи и принципы конфликтологии в социальной работе.
3. Структура конфликта. Субъекты конфликта, их изменение, маскировка и единство.
4. Предмет как источник конфликта.
5. Основные типы и формы конфликтного взаимодействия.
6. Социальное поле конфликта. Ситуация конфликта. Функции конфликта.
7. Типология конфликтов. Разнообразие критериев и оснований для типологий конфликтов.
8. Типология конфликтов по критериям: «субъекта», сфер жизнедеятельности, предмета, характера интересов, времени протекания.
9. Горизонтальные и вертикальные конфликты и их сочетание.
10. Объективная и субъективная обусловленность конфликта.
11. Анализ причин конфликтов на основе характера противоречий. Причины конфликта как совокупность факторов, обостряющих или стимулирующих противоречие.
12. Социально-биологические, социально-экономические, политические, идеологические, психологические факторы как причины конфликта.
13. Процесс возникновения конфликта. Влияние на развитие конфликта подражания, заражения, конформности, религиозных верований, фанатизма.
14. Поступательный процесс развития конфликта.
15. Регулирование конфликта. Конфликтная ситуация как условие разжигания или сглаживания конфликта.
16. Завершение конфликта. Основные модели разрешения конфликта.
17. Негативное представление себя и других как основание для экстраполяции внутреннего конфликта в пространство межличностного взаимодействия.
18. Стили межличностного взаимодействия участников конфликта.
19. Эскалация конфликта посредством подавляющей и избегающей стратегии контакта.
20. Психологическая обусловленность подавляющей и избегающей стратегий контакта.
21. Предупреждение конфликтов. Стратегии предотвращения конфликтов.
22. Регулирование конфликтов. Процесс регулирования конфликтов. Технологии регулирования конфликта.
23. Диагностика конфликта. Место прикладных исследований, опроса и мониторинга, данных статистической отчетности
24. Модели разрешения конфликтов. Стили разрешения конфликтов.
25. Правила принципиальных переговоров. Процедура урегулирования противоречивых интересов.
26. Осознание причин возникших противоречий как первая стадия разрешения межличностных конфликтов.
27. Развитие доверия и ценностного отношения к себе, другим и миру в целом как вторая стадия разрешения межличностных конфликтов.
28. Развитие ответственности как третья стадия разрешения межличностных конфликтов.

## РЕЙТИНГ

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2 КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Тестирование	20	20	30	70
Экзамен				30
Итого максимум за период	20	20	30	100
Нарастающим итогом	20	40	70	100

Методика формирования пятибалльных оценок в контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
> 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
от 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Методика формирования итоговой оценки по дисциплине

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	А (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 – 89	В (очень хорошо)
	75 – 84	С (хорошо)
	70 – 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 – 69	
	60 – 64	Е (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1 Что представляется как закономерность возникновения и развития конфликта?

- Объект конфликтологии;
- Предмет конфликтологии;
- Объект и предмет конфликтологии;
- Конфликт

2 Что является предметом конфликтологии?

- конфликты;
- закономерности и механизмы возникновения конфликта;
- любые столкновения;
- механизмы поведения личности в конфликте

3 Какой верный вариант ответа?

Определите природу конфликта, основу которых определяет удовлетворение потребностей одной стороны за счет удовлетворения потребности другой стороны.

- экономические конфликты;
- идеологические конфликты;
- социальные конфликты;
- социально-психологические конфликты

4 Какой вид конфликта возникает по недоразумению или стечению обстоятельств?

- конструктивный;
- деструктивный
- случайный;
- смещенный

5 Что представляет собой борьба за признание достижений и способностей человека?

- Конфронтация;
- Соперничество;
- Конкуренция;
- Восстание

6 К какому виду конфликта относится конфликт между стремлениями к обладанию и к безопасности?

- Мотивационный;
- Нравственный;
- Ролевой;
- Конфликт неадекватной оценки

7 Какой вариант ответа верный?

Внутриличностный конфликт — это...

- Глубокие эмоциональные переживания по поводу своих неудач;
- Столкновения противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
- Состояние тревоги, связанное со сложной ситуацией;
- Столкновение противоположно направленных мотивов личности.

8 Какой вариант ответа верный?

Конфликтоустойчивость группы – это...

- Статистическая устойчивость;
- Динамическая устойчивость;
- Конструктивная устойчивость;
- Активно-вариабельная устойчивость.

9 Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами?

- Социологический метод;
- Метод наблюдения;
- Метод эксперимента;
- Метод картографии.

10 Какой качественный метод социологического исследования конфликта является необходимым при обмене мнениями?

- Анкетирование;
- Контент-анализ;
- Стандартизированное интервью;
- Фокус-группа.

## ГЛОССАРИЙ

**Акцентуация локуса контроля** – чрезмерно выраженное стремление человека переложить ответственность за результаты своей деятельности, в том числе и конфликтной, на внешние силы и обстоятельства либо связать их с особенностями своего поведения.

**Арбитраж** – способ урегулирования конфликтов при котором конфликтующие обращаются к арбитрам (третейским судьям), не зависимым от них, избираемым самими сторонами или назначаемым по их соглашению из числа авторитетных лиц.

**Действие медиатора** – специфический акт вмешательства, «техника влияния», направленная на субъектов конфликта, которая способствует выбору участниками конфликта положительных действий и тормозит выбор отрицательных действий.

**Дискриминация** – несправедливое, принижающее личность или группу, нарушающее их права обращение с членами определенной общности (территориальной, политической. Этнической, субкультурной, религиозной) со стороны господствующего социального слоя или властных структур, нередко приводящее к возникновению политических, этнонациональных и иных конфликтов.

**Ингибция** – торможение, подавление активности индивида.

**Инцидент конфликта** – третья стадия типично развивающегося конфликта, с которой начинается открытое противодействие социальных субъектов.

**Консенсус** – социальное согласие и определенная, степень согласованности в действиях, благодаря чему обеспечивается социальная интеграция и совместные коллективные действия, в том числе и групп, находившихся до этого в конфликтных противоречиях.

**Конфликт** – форма проявления противоречия, не разрешенного в прошлом или разрешаемого в настоящем, но возникающего в ситуации непосредственного взаимодействия и которое обусловлено противоположно выбранными целями, действиями, направленными на разрешение противоречия или снятие его.

**Конфликт вертикальный** – специфический тип конфликтного взаимодействия, направленного вдоль оси политической или организационно управленческой иерархии, (против органов власти или руководителя предприятия), разрешение которого может привести либо к компромиссу, либо к изменению стиля руководства, либо к смене последнего, либо к устранению инициаторов конфликта и его участников.

**Конфликт горизонтальный** – специфический тип конфликтного противоборства, развертывающегося вдоль горизонтальной оси взаимодействия равноправных партнеров: двух предприятий, двух сослуживцев или людей, находящихся на одной служебной лестнице. Чаще всего завершается поисками компромисса, взаимными уступками, но иногда приходится прибегать и к вмешательству извне – со стороны суда, органов власти и т.д.

**Конфликтная ситуация** – вторая стадия типично развивающегося социального конфликта, предшествующая инциденту.

**Конфликтногенность** – предрасположенность социального субъекта к конфликтам, детерминированная системой факторов экономического, политического, психофизиологического, экологического, духовно- культурного и иного характера.

**Конфликтогены** – слова, жесты, оценки, суждения, действия или бездействия одной или обеих взаимодействующих сторон, способные привести к возникновению конфликтной ситуации и к ее перерастанию в реальный конфликт.

**Конфликтология** – (в узком значении) прикладная наука о социальных конфликтах, их причинах и следствиях, механизмах формирования, проистекания и решения, способах и методах их оптимизации.

**Латентный конфликт** – первая и исходная стадия развития социального конфликта, перерастающая в конфликтную ситуацию.

**Макроуровень** – уровень сосредоточения внимания на крупномасштабных социальных структурах, институтах, фактах, событиях.

**Микроуровень** – уровень сосредоточения внимания на элементах межличностного взаимодействия и общения.

**Объект конфликта** – конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

**Посредник** – третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

**Предмет конфликта** – объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

**Проблема** – задача, преграда, трудность, объективно (в психологии - субъективно) возникающая в ходе развития, познания в теоретической или практической деятельности.

**Ранг оппонента** - уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте; «сила» оппонента, выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры.

**Регрессия сознательной сферы психики** - активизация бессознательного и подсознательного уровня психической деятельности, проявляющаяся в форме абсолютизации негативной оценки оппонента и позитивной - себя.

**Рефлексивные игры** - имитация поведения и рассуждений противника.

**Соперничество** – стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

**Сотрудничество** – кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

**Социальный конфликт** – противодействия социальных субъектов, обусловленные противоречием их интересов и осознанием этого противоречия.

**Толерантность** – отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор.

**Третейский судья** – третья сторона в конфликте, наиболее авторитарная по своим полномочиям; поочередно выслушав обе стороны, третейский судья принимает решения, обязательные для оппонентов.

**Урегулирование конфликта** – выбор такой альтернативы в конфликтном процессе, при которой основные усилия конфликтеров сосредоточены на снижении интенсивности противоборства, на последовательном переводе прямой конфронтации в плоскость смягчения противостояния и замены его бесконфликтными отношениями, на взаимоприемлемом для соперников решении самой проблемы, породившей конфликтную ситуацию.

**Фасилитатор** - стремится помочь сторонам прийти к общему пониманию их отношений, ясно определить цели каждого и открыть варианты, которые удовлетворяют интересам всех.

**Фрустрация** - социальная подоплёка напряжённости, проявляющаяся в виде дезорганизации внутреннего состояния личности на социальные препятствия к достижению цели.

**Эскалация конфликта** - интенсификация борьбы, которая выражается в увеличении враждебных действий сторон.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Белинская А.Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А.Б. Белинская. - 3-е изд. - Москва : Издательство Юрайт, 2023. - 190 с. - (Высшее образование). [электронный ресурс] : — Режим доступа : <https://urait.ru/viewer/konfliktologiya-v-socialnoy-rabote-517130#page/2>(дата обращения: 06.01.2023).
2. Грик Н.А. Конфликтология в социальной работе. Электронное учебное пособие. Томск, 2011. – 67 с. URL: <http://edu.tusur.ru/training/publications/1759> (дата обращения: 06.06.2022).
3. Иванова О.А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О.А. Иванова, Н.Н. Суртаева. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 282 с.
4. Корнелиус Х. Выиграть может каждый : Как разрешать конфликты / Хелена Корнелиус, Шюшана Фэйр; Перевод П. Е. Патрушева. - М. : Стрингер, 1992. - 212,[1] с.: ил.
5. Митяева А.М. Развитие профессионального отношения к конфликту у работников социальных служб // Конфликтология. 2009. № 1. С. 211-220.
6. Овсянникова Е.А. Конфликтология — 2-е изд., стер. / Е.А. Овсянникова, А.А. Серебрякова. - Москва : Флинта, 2020. – 335 с.
7. Сергеев С. А. История конфликтологии : учеб. пособие / С. А. Сергеев. Казань : Изд-во КНИТУ, 2010. 232 с.
8. Сорокина Е.Г. Управление конфликтами в социальной работе // Социальная работа. 2011. № 6. С. 53-60.
9. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К, 2022. — 284 с. — ISBN 978-5-394-03557-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/277310> (дата обращения: 19.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
10. Субботина Л. Ю. Психологическая защита и стресс / Л. Ю. Субботина. Харьков : Гуманитар. центр, 2013. 298 с.
11. Терешина Е. А. История конфликтологии : учеб. пособие / Е. А. Терешина. М. : Проспект, 2015. 237 с.
12. Фанталова Е. Б. Диагностика и психотерапия внутреннего конфликта : монография / Е. Б. Фанталова. М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. 72 с.
13. Фомина С.Н. Подготовка специалистов социальной сферы к конструктивному развитию конфликтов в профессиональной среде // Ученые записки РГСУ. 2010. № 6. С. 70- 73.
14. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория неврозов. – СПб.: Питер, 2023. – 228 с.
15. Шарков Ф.И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Шарков Ф.И., Сперанский В.И.. — Москва : Дашков и К, 2020. — 238 с. — ISBN 978-5-394-03585-2.