

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н. Осьмук Л. А.

“ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Конфликтология в социальной работе

Образовательная программа: 39.03.02 Социальная работа, профиль: Организация и управление в сфере социальной работы

Курс: 2, семестр : 4

Институт социальных технологий и реабилитации

		Семестр
№	Вид деятельности	4
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	6
2	Всего часов	216
3	Всего занятий в контактной форме, час.	85
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	36
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	11
10	Самостоятельная работа, час.	131
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 39.03.02 Социальная работа

ФГОС введен в действие приказом №8 от 12.01.2016 г. , дата утверждения: 09.02.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 39.03.02 Социальная работа

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

СРСА, протокол заседания кафедры №_____ от 20.06.2017

Утверждена на совете института социальных технологий и реабилитации, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

старший преподаватель, Машанова А. С.

Заведующий кафедрой:

профессор, д.соц.н. Осьмук Л. А.

Ответственный за образовательную программу:

доцент Жданова И. В.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации	
Компетенция ФГОС: ПК.2 способность к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать технологии профилактики и урегулирования конфликтов	
у1. уметь применять технологии урегулирования конфликтов	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Конфликтология в социальной работе</i>	
ПК.2.з1 знать технологии профилактики и урегулирования конфликтов	
1. Знать сущность, формы проявления, типологию, функции социального конфликта, возникающего в современных условиях общественной и личной жизни	Лекции; Самостоятельная работа
ПК.2.у1 уметь применять технологии урегулирования конфликтов	
2. Уметь использовать основные модели (структурную, функциональную, динамическую) анализа социального конфликта	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
3. Уметь применять различные наиболее подходящие для конкретной ситуации варианты управления и решения конфликтной ситуации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
4. Уметь использовать технологии медиации в урегулировании конфликта, знать их сильные и слабые стороны при использовании в сфере социальной работы	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.6.з1 знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации	
5. Знать особенности развертывания и протекания социальных конфликтов в сферах входящих в предметную область социальной работы и в организациях системы социальной работы	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Общая теория конфликта				

1. Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	0	2	1	Ведение конспектов и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Методологические истоки теории социальных конфликтов. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта Конфликтологическая парадигма в социологии. Современные социологические теории конфликта. Конфликтный функционализм Л. Козера и диалектическая теория конфликтов Р. Дарендорфа. Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитический, бихевиористский и когнитивный подход к анализу конфликта (З.Фрейд, К.Хорни, А.Шариф, К.Левин, М.Дойч) Формирование адисциплинарного подхода к анализу социального конфликта. Теория человеческих потребностей Дж. Бертона.
2. Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики	0	2	1	Ведение конспектов и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Понятие структуры конфликта. Объективные и субъективные элементы конфликта. Субъекты конфликта, роли, силовые характеристики. Конфликтогены. Типы поведения сторон в конфликте. Типы объекта конфликта. Метод анализа конфликта "Древо проблем". Границы конфликта.
3. Структурный анализ конфликта: потребности, интересы и позиции сторон	1	2	2	Ведение конспектов лекций и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Типология интересов и потребностей в конфликте и методы работы с позициями и интересами сторон в конфликте. Метод анализа конфликта "Луковица"

4. Динамический анализ конфликта: формирование конфликтной ситуации.	2	4	1	Ведение конспектов и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Конфликт как процесс. Основные стадии и этапы в динамике развития конфликта. Стадия потенциального течения конфликта. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации. Социальная напряженность как индикатор конфликтности социальной сферы: понятие и способы диагностики
5. Динамический анализ конфликта: стадия открытого конфликта	2	4	1	Ведение лекций и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Инцидент. Этапы течения конфликта. Углубление и расширение границ конфликтной ситуации. Возможности, причины и последствия смещения объекта конфликта. Агрессия и насилие в конфликте. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия. Завершение конфликта. Постконфликтный этап.
Дидактическая единица: Предупреждение и регулирование конфликта				

6. Управления конфликтом: сущность и динамические характеристики	3	6	3 Ведение конспекта и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Понятие "управление конфликтом" и его использование в конфликтологической литературе. Основные элементы управленческого воздействия: Общее представление о профилактике, трансформации и стимулировании конфликта. Управление конфликтом как функция менеджера социальной работы. Динамика управления конфликтом. Диагностика конфликта. Социологические и психологические методы диагностики конфликта. Конфликтологические методы диагностики и анализа конфликта Организационные формы управления конфликтом. Сущность конфликтологического посредничества. Консультативное посредничество, его суть и специфика в социальной работе. Факторы эффективности конфликтологического консультирования, его возможности и ограничения. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом. Методы и техники стимулирования конфликта. Представление о структурных и коммуникативных методах управления конфликтом
---	----------	----------	---

7. Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов	4	6	3	Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров. Методика "принципиальных переговоров", ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы. Методика "позиционного торга", специфика, возможности, ограничения. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника. Структура и механизмы посреднической деятельности. Социальный работник как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника. Типы посредников. Проблема ответственности социального работника за социально-психологические исходы разрешенного и неразрешенного конфликтов. Психологические механизмы личностной самозащиты посредника в процессе ведения переговоров с субъектами конфликтного взаимодействия. Основные этические принципы посреднической
---	---	---	---	--

8. Конфликты в теории и практике социальной работы	1	2	5	Ведение конспектой лекций и обсуждение с преподавателем следующих проблем: Проблема конфликта в теории социальной работы. Перспективы использования теоретических парадигм конфликта в теории социальной работы. Конфликтологические аспекты современной системы социальной работы в России. Место социального работника в управлении конфликтом. Обстоятельства, осложняющие профессиональную деятельность социального работника в рамках конфликта. Сферы работы с конфликтом специалиста социальной работы. Основные модели поведения специалиста социальной работы в конфликте. Проблемы формирования конфликтной компетентности специалиста социальной работы.
Дидактическая единица: Работа с конфликтом в различных сферах жизнедеятельности				

9. Конфликты в социально-трудовой сфере и место социального работника в их регулировании	1	2	5	Специфика организационных конфликтов и их типология. Функции организационного конфликта.. Причины современных конфликтов в трудовых коллективах и необходимость их типологизации. Экономический кризис и его конфликтологические последствия. Трудовые конфликты как форма социального протеста, борьбы коллективов за выживание и как следствие изменение трудовых мотиваций. Типологии форм конфликтов происходящих в трудовых коллективах. Забастовка как форма трудового конфликта: структура, динамика. Способы ее профилактики. Функции социальных служб предприятий, их задачи по урегулированию конфликтов в организации и коллективе. Обзор опыта изучения и разрешения конфликтов в производственных коллективах социальными службами предприятий Новосибирской области.
10. Конфликты в семье	1	2	1	Понятие семейного конфликта. Специфика семейных конфликтов. Типы семейных конфликтов. Причины семейных конфликтов. Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов. Роль специальных служб семьи в профилактике и решении семейных конфликтов. Консультационные и терапевтические функции конфликтологической деятельности служб семьи.

11. Массовые социальные конфликты	1	2	1	Понятие о социальных конфликтах как сложных, многоуровневых феноменах, затрагивающих различные социальные слои и институты. Типы социальных конфликтов. Причины возникновения, типичные формы протекания, степень управляемости. Политические конфликты как особая форма социальных конфликтов. Влияние социального конфликта на психологические состояния и поведение участвующих в нем людей.
12. Конфликты в России и перспективы социальной работы	1	2	5	Проблема развития конфликта в контексте российской истории. Истоки современного российского кризиса. Внутренние конфликты советского общества и их трансформация в постсоветском пространстве. Проблемы преодоления иррационализации сознания. Конфликты переходного общества. Демократизация как форма преодоления конфронтационности и перехода к цивилизованной конфликтности Основные сферы развертывания конфликта в современном Российском обществе и их влияние на формирование социальной политики и системы социальной работы.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Общая теория конфликта				

1. Вводное занятие: конфликтология как наука	1	2	5	Студенты, опираясь на знания, полученные в курсе теории социальной работы, выделяют место конфликта в теории и практике социальной работы знакомится с требованиями и программой курса "Конфликтология в социальной работе". На основе научных текстов определяют взаимосвязь конфликтологии с другими науками, в том числе, взаимосвязь конфликтологии с социальной работой.
2. Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	1	2		В ходе семинарских занятий студенты определяют сущность и особенности понимания социального конфликта в различных социологических и психологических теориях; выделяют специфику современного подхода к пониманию сущности и анализа причин социальных конфликтов.
3. Позитивно-функциональная теория конфликта Г. Зиммеля и Л. Козера. Функции социального конфликта..	1	2	2	На основе работы Л.Козера, выделяются функции конфликта в в группе и обществе. Обсуждаются функции конфликта в социальной работе.

4. Структурный анализ конфликта	4	6	2	На основе анализа реальных конфликтов и ключевых характеристик субъектов конфликтов, осваивают методы анализа силового потенциала субъектов конфликта; рассматривают понятие конфликтогенов, выделяет типы конфликтогенов и их распространенность в социальном окружении обучаемого; Опираясь на анализ реальных ситуаций, и используя метод "Древо конфликта" выделяют объекты и предметы конфликта Анализируя конфликт, определяют различия и формулируют позиции, интересы, потребности в конфликте Выделяют основные типы взаимодействия в социальном конфликте, позитивные и негативные аспекты каждого из видов взаимодействия
5. Динамический анализ социального конфликта	1	2	2	Опираясь на предложенные в курсе лекций методики, анализируется конкретный конфликт и выделяются закономерности его динамики.
Дидактическая единица: Предупреждение и регулирование конфликта				
6. Управление социальным конфликтом	2	4	3	Рассматриваются институциональные аспекты управления конфликтом и их особенности в системе социальной работы. Отрабатываются навыки использования рекомендуемых коммуникативных техник управления конфликтом. Отрабатываются методы и техники управления конфликтом при анализе конкретных конфликтов

7. Технология переговорного процесса, как способ разрешения конфликта	2	4	4	В ходе семинарских занятий разбираются следующие вопросы: Стратегии ведения переговоров. Приемы ведения переговоров. Посредничество в переговорном процессе. Виды медиации. Оценка успешности переговоров и ее критерии. Студенты решают специально подготовленные кейсы, самостоятельно организуют пространство и процесс переговоров. В игровой форме при решении конфликта пробуют себя в роли медиатора, а так же отрабатывают на практике все изученные ранее приемы и стратегии.
8. Конфликты в практике социальной работы	1	2	5	На основе анализа литературы, собственного опыта, полученного в ходе учебно-производственной практики выделяют ключевые сферы разворачивания конфликтов и конфликтогенные факторы в системе социальной работы
Дидактическая единица: Работа с конфликтом в различных сферах жизнедеятельности				
9. Разрешение социально-трудовых конфликтов	1	2	3	Разбор кейсов в области трудовых конфликтов. Разрешение конфликтов в социально- трудовой сфере. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации.
10. Технологии и практика работы с конфликтом в семье	2	4	3	Разбор кейсов, решение конкретных конфликтных ситуаций с использованием всех изученных технологий, с учетом психологических особенностей рассматриваемой группы. Обсуждение необходимости и уместности выбранных методов и технологий разрешения конфликта.
11. Технологии и практика работы с массовыми конфликтами	2	4	3	Технологии работы с различными формами массовых конфликтов: политические, экологические, межнациональные конфликты. Подбор наиболее подходящих технологий работы с различными видами массовых конфликтов. Разбор кейсов.

12. Особенности работы с конфликтами в социальной сфере	1	2	3	Студенты в составе малых групп диагностируют и предлагают методы управления конфликтом в ситуации конфликта специалист - клиент и конфликтов клиентов социальной работы.
---	---	---	---	--

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 4				
1	Контрольные работы	1, 2, 5	30	5
: Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана. Лепихина А. С. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / А. С. Лепихина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214834 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 4, 5	65	2
: Лепихина А. С. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / А. С. Лепихина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214834 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 5	36	4
: Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856 . - Загл. с экрана. Лепихина А. С. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / А. С. Лепихина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214834 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail:mashanova_as@mail.ru; Портал НГТУ
Консультирование	e-mail:mashanova_as@mail.ru
Контроль	e-mail:mashanova_as@mail.ru
Размещение учебных материалов	ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Кейс-стади	ОК.6; ПК.2;
Формируемые умения: з1. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации; у1. уметь применять технологии урегулирования конфликтов		
Краткое описание применения: Конкретные ситуации или случаи используются на семинаре для поиска решения проблемной ситуации и практической отработки полученных знаний и навыков		
2	Лекция в форме дискуссии	ОК.6; ПК.2;
Формируемые умения: з1. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации; з1. знать технологии профилактики и урегулирования конфликтов; у1. уметь применять технологии урегулирования конфликтов		
Краткое описание применения: Обеспечивает активное включение студентов в изучаемый вопрос во время лекции		
3	Проблемный метод	ОК.6; ПК.2;
Формируемые умения: з1. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации; у1. уметь применять технологии урегулирования конфликтов		
Краткое описание применения: Подготовка студентами теоретических и практических заданий, ответы на теоретические вопросы на семинарах		
4	РКМЧП	ПК.2;
Формируемые умения: у1. уметь применять технологии урегулирования конфликтов		
Краткое описание применения: Предполагает работу студентов с научными статьями и текстами по изучаемой теме		
5	Тренинг	ПК.2;
Формируемые умения: у1. уметь применять технологии урегулирования конфликтов		
Краткое описание применения: Применяется для закрепления и отработки практических навыков по изучаемой теме		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 4		
<i>Лекция:</i>	10	20

<i>Практические занятия:</i>	15	25
<i>Контрольные работы:</i>	10	15
<i>Экзамен:</i>	20	40

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Экзамен
ОК.6	з1. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации	+	+
ПК.2	з1. знать технологии профилактики и урегулирования конфликтов	+	+
	у1. уметь применять технологии урегулирования конфликтов	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Галустова О. В. Конфликтология в вопросах и ответах : учебное пособие / О. В. Галустова. - М., 2010. - 212, [1] с. : табл., ил.
2. Мушту О. З. Конфликтология : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Коротова. - М., 2011
3. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров : учебное пособие / М. М. Лебедева. - М., 2010
4. Кроули Д. Медиация для менеджеров : разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений / Джон Кроули, Кэтрин Грэм. - Москва, 2010. - 299 с. : ил., табл.. - Парал. тит. л. англ..
5. Конфликтология : учебник / А. Я. Кибанов [и др. ; под ред. А. Я. Кибанова] ; Гос. ун-т упр. - Москва, 2012. - 300, [1] с. : ил.
6. Дериглазова Л. В. Конфликты в международных отношениях : учебное пособие / Л. В. Дериглазова ; Нац. исслед. Том. гос. ун-т. - Томск, 2013. - 311 с., [2] л. карт : ил., табл.. - Парал. тит. л. англ..
7. Семенов В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов, В. А. Светлов, В. В. Нагайцев ; Алт. ин-т повышения квалификации рук. и специалистов агропром. комплекса. - Барнаул, 2011. - 321, [1] с. : ил.
8. Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе : [учебное пособие для вузов по направлению и специальности "Социальная работа"] / Е. Г. Сорокина. - М., 2010. - 200, [1] с. : ил.
9. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие. - М., 2013. - 300 с.
10. ЭБС Издательство «Лань» [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 1993. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. - Загл. с экрана.
11. Электронная библиотека «Юрайт» [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. - [Россия], 2017. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Шеллинг Т. Стратегия конфликта / Томас Шеллинг ; [пер. с англ. Т. Даниловой]. - М., 2007. - 373 с. : ил.. - На авантит.: Издательско-образовательный проект "Навигатор".

2. Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие для вузов / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - СПб. [и др.], 2007. - 288 с. : ил.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб. [и др.], 2008. - 490 с. : ил.
4. Анцупов А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - СПб. [и др.], 2006. - 527, [1] с.
5. Пель М. Приглашение к медиации : практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации : [перевод] / Махтельд Пель. - М., 2009. - 394 с. : табл.
6. Кошелев А. Н. Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления / А.Н. Кошелев, Н. Н. Иванникова. - М., 2007. - 211, [1] с.
7. Светлов В. Г. Конфликт: модели, решения, менеджмент : учеб / В. Г. Светлов. - СПб., 2005
8. Баныкина С. В. Конфликты в современной школе. Изучение и управление / С. В. Баныкина, Е. И. Степанов ; Рос. акад. наук , Ин-т социологии ; Пед. акад. последипломного образования. - М., 2006. - 179, [1] с.
9. Громова О. Н. Конфликтология : Курс лекций. - М., 2000. - 319 с. : ил.
10. Социальная работа : учебное пособие / под ред. Н. Ф. Басова. - М., 2011. - 361 с.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование : учебное пособие / Е. Н. Иванова; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2012
2. Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266. - Загл. с экрана.
3. Елистратова Т. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Т. В. Елистратова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2011]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157642. - Загл. с экрана.
4. Лепихина А. С. Конфликтология в социальной работе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / А. С. Лепихина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214834. - Загл. с экрана.
5. Скалабан И. А. Общая конфликтология [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214856. - Загл. с экрана.

6. Скалабан И. А. Технологии урегулирования конфликтов и укрепления мира [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / И. А. Скалабан ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214896. - Загл. с экрана.
7. Чуркина Н. А. Семейные конфликты [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов по направлению 034000 Конфликтология] / Н. А. Чуркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000185905. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Комплект оборудования

№	Наименование	Назначение
1	Ноутбук ASUS X555L	Сопровождение лекций
2	Проектор ViewSonic PJD6345	Сопровождение лекций
3	Экран на штативе Classic Libra 200x200	Сопровождение лекций

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н., профессор Л.А. Осьмук
“ ” _____ Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Конфликтология в социальной работе

Образовательная программа: 39.03.02 Социальная работа, профиль: Организация и управление в сфере социальной работы

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Конфликтология в социальной работе** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	з1. знать социальные основы партнерских и конфликтных отношений в социально-трудовой сфере и методы управления конфликтом в организации	Вводное занятие: конфликтология как наука Конфликты в практике социальной работы Конфликты в России и перспективы социальной работы Конфликты в социально-трудовой сфере и место социального работника в их регулировании Конфликты в теории и практике социальной работы	Контрольная работа	Экзамен, вопросы 1, 2, 3, 4, 36-46
ПК.2 способность к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты	з1. знать технологии профилактики и урегулирования конфликтов	Динамический анализ конфликта: стадия открытого конфликта Динамический анализ конфликта: формирование конфликтной ситуации. Конфликты в семье Массовые социальные конфликты Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики Формирование современных парадигм о природе социального конфликта	Контрольная работа	Экзамен, вопросы 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11-35
ПК.2	у1. уметь применять технологии урегулирования конфликтов	Динамический анализ социального конфликта Особенности работы с конфликтами в социальной сфере Переговорный процесс как технология регулирования конфликтов Позитивно-функциональная теория конфликта Г. Зиммеля и Л. Козера. Функции социального конфликта. Разрешение социально-трудовых конфликтов Структурный анализ конфликта Структурный анализ конфликта: потребности, интересы и позиции сторон Технологии и практика работы с конфликтом в семье Технологии и практика работы с массовыми конфликтами Технология переговорного процесса, как способ разрешения конфликта Управление социальным конфликтом Управления конфликтом: сущность и	Контрольная работа	Экзамен, вопросы 8, 9, 10, 20-35, 44, 45, 46

		динамические характеристики		
--	--	-----------------------------	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по **дисциплине** проводится в 4 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.6, ПК.2.

Экзамен проводится в письменной форме, по тестам.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.6, ПК.2, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Конфликтология в социальной работе», 4 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в письменной форме, по тестам. Тест состоит из 20 вопросов. Правильный ответ на один вопрос соответствует двум баллам. Тестовые задания формируются из общего перечня вопросов (п. 4).

На выполнение тестовых заданий отводится 40 минут.

Пример теста для экзамена

1. Какое название в конфликтологии получило следующее высказывание:
«Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является точное знание сравнительной силы обеих сторон, которое очень часто может быть получено только в результате самого конфликта»?

- «Социологическая трагедия
- Теория «предохранительного клапана»
- «Концепция согласия и структурного насилия»
- «Зиммелевский парадокс»

2. Разрешение конфликта - это

- Успешное принуждение к действиям, выгодным одной из сторон или третьей стороне
- Взаимовыгодное разрешение проблем и противоречий
- Приведение конфликта к завершению

3. Оппонентом третьего ранга является:

- Отдельные индивиды, защищающие групповые интересы;
- Человек, выступающий от своего имени и преследующий свои собственные интересы
- Государственные структуры, выступающие от имени закона.
- Организация, или структура из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп, отстаивающая в конфликте свои интересы.

2. Критерии оценки

Ответ на тест считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы зарабатывает от 0 до 18 баллов, оценка составляет *0 баллов*;

Ответ засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы

зарабатывает не менее 20 баллов, оценка составляет *20 баллов*;

Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы зарабатывает от 22 до 30 баллов, оценка составляет *22-30 баллов*;

Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы зарабатывает от 32 до 40 баллов, оценка составляет *32-40 баллов*.

3. Шкала оценки

Экзамен считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям составляет не менее 20 баллов (из 40 возможных).

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

1. Дидактическая единица «Общая теория конфликта»

1. Формирование конфликтного и консенсусного подходов в понимании социального конфликта
2. Современные социологические теории конфликта.
3. Психологическая традиция изучения конфликтов: психоаналитический, бихевиористский и когнитивный подход к анализу конфликта (З.Фрейд, К.Хорни, А.Шариф, К.Левин, М.Дойч)
4. Теория человеческих потребностей Дж. Бертона.
5. Структурный анализ конфликта: субъекты, объект, предмет конфликта и их характеристики.
6. Субъекты конфликта, роли, силовые характеристики.
7. Типы поведения сторон в конфликте. Сетка К. Томаса.
8. Конфликтогены. Типология конфликтогенов.
9. Функции конфликта.
10. Интересы и потребности в конфликте. Типология интересов и потребностей.
11. Методы работы с позициями и интересами сторон в конфликте.
12. Основные стадии и этапы в динамике развития конфликта.
13. Возникновение и этапы развития конфликтной ситуации.
14. Социальная напряженность как индикатор конфликтности социальной сферы: понятие и способы диагностики.
15. Динамический анализ конфликта: стадия открытого конфликта. Инцидент.
16. Возможности, причины и последствия смещения объекта конфликта.
17. Агрессия и насилие в конфликте.
18. Динамические взаимосвязи конфликта и насилия.
19. Завершение конфликта. Постконфликтный этап.

2. Дидактическая единица «Предупреждение и урегулирование конфликта»

20. Понятие "управление конфликтом" и его использование в конфликтологической литературе.
21. Основные элементы управленческого воздействия: Общее представление о профилактике, трансформации и стимулировании конфликта.
22. Управление конфликтом как функция менеджера социальной работы
23. Динамика управления конфликтом.
24. Диагностика конфликта. Социологические и психологические методы диагностики конфликта.
25. Конфликтологические методы диагностики и анализа конфликта

26. Сущность конфликтологического посредничества. Факторы эффективности конфликтологического консультирования, его возможности и ограничения.
27. Выбор методов, стратегий и тактик управления конфликтом.
28. Методы и техники стимулирования конфликта. Представление о структурных и коммуникативных методах управления конфликтом
29. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.
30. Конструктивные и деструктивные принципы и модели организации переговорного процесса.
31. Методика "принципиальных переговоров", ее особенности, конструктивные начала и нравственно-этические принципы.
32. Методика "позиционного торга", специфика, возможности, ограничения.
33. Процедура переговоров. Роли участников переговорного процесса.
34. Посредничество как способ урегулирования конфликта. Основные принципы деятельности посредника.
35. Структура и механизмы посреднической деятельности.
36. Социальный работник как посредник. Требования, предъявляемые к личности посредника.

3. Дидактическая единица «Работа с конфликтом в различных сферах жизнедеятельности»

37. Перспективы использования теоретических парадигм конфликта в теории социальной работы.
38. Конфликтологические аспекты современной системы социальной работы в России.
39. Место социального работника в управлении конфликтом. Обстоятельства, осложняющие профессиональную деятельность социального работника в рамках конфликта.
40. Сферы работы с конфликтом специалиста социальной работы.
41. Основные модели поведения специалиста социальной работы в конфликте.
42. Проблемы формирования конфликтной компетентности специалиста социальной работы.
43. Конфликты в социально-трудовой сфере и место социального работника в их регулировании
44. Понятие семейного конфликта. Специфика. Типы. Причины. Способы разрешения семейных конфликтов и их особенности в зависимости от типов конфликтов.
45. Массовые социальные конфликты. Типы социальных конфликтов. Причины возникновения, типичные формы протекания, степень управляемости.
46. Конфликты в России и перспективы социальной работы.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Конфликтология в социальной работе», 4 семестр

1. Методика оценки

Работа должна представлять экспертную оценку конкретного конфликта и возможностей его разрешения или урегулирования.

Работа сдается на проверку преподавателю в электронном и печатном виде. Преподаватель выдает проверенную работу студенту до экзамена. В случае наличия существенных недостатков студент может переработать текст работы и сдать ее повторно. Вопросы по тексту задаются студенту в процессе защиты работы.

Печатный вариант работы должен соответствовать следующим требованиям: поля слева - 25мм, поля справа - 15 мм, поля сверху и снизу – 20 мм; шрифт Times New Roman 14 кегель; интервал – 1.5; выравнивание основного текста - по ширине.

Первый лист титульный без нумерации. За титульным листом следует оглавление работы. Нумерация страниц – сквозная для всего текста, начиная с первого после титульного листа.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если ее оформление и содержание не соответствуют основным требованиям, допущены недочеты, студент демонстрирует слабые навыки представления и защиты результатов работы, оценка составляет **0 баллов**

Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если ее оформление и содержание соответствует основным требованиям, но могут быть допущены недочеты, студент демонстрирует слабые навыки представления и защиты результатов работы, оценка составляет **10 баллов**

Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если ее содержание полностью соответствует основным требованиям к содержанию и оформлению работы, студент демонстрирует удовлетворительный уровень навыков представления и защиты результатов работы, оценка составляет **15 баллов**

Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если ее содержание соответствует всем требованиям по содержанию и оформлению работы, студент проявил творческий подход и высокий уровень самостоятельности и самоорганизации при выполнении работы, демонстрирует высокий уровень навыков представления и защиты результатов работы, оценка составляет **20 баллов**.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей

программе дисциплины.

Оценка за работу и ее защиту выставляется до экзамена по курсу и является составной частью итоговой аттестации.

Без подготовки указанной работы студент не допускается до сдачи экзамена.

4. Пример варианта контрольной работы

Студенты, с целью закрепления материала и развития практических навыков, должны выполнить письменную работу по следующей схеме.

Биографический анализ конфликта

Изложить историю формирования конфликтных отношений. Раздел должен содержать последовательное изложение конфликта с момента формирования конфликтных противоречий и до настоящего времени, если конфликт не разрешен.

Изложить точки зрения субъектов конфликта на сложившуюся конфликтную ситуацию. Важнейший критерий изложения биографии конфликта – объективность и эмоциональная нейтральность. Эксперт не может продвигать точку зрения на конфликт ни одной из сторон.

Типология конфликта (по основным, рассматриваемым в конфликтологии параметрам)

Структурно-функциональный анализ конфликта

Участники конфликта и их характеристики, роли.

Объект конфликта, вид объекта, оценка по степени делимости.

Предмет (предметы) конфликта. Формируются ли дополнительные предметы конфликта в процессе его развития. Порядок формирования

Отстаиваемые позиции участников конфликта: Выделить (конкретные примеры) и типологизировать используемые конфликтогены.

Интересы субъектов конфликта, потребности. Выделить как все группы основных, так и побочные интересы субъектов конфликта.

Стратегии поведения участников конфликта (Сетка Томаса –Киллмана) Оценка перспективности для решения проблемы.

Ресурсы, привлекаемые участниками данного конфликта для достижения своих целей. Ранги сторон, и их изменение по ходу развертывания конфликта

Позитивные и негативные функции данного конфликта

Динамический анализ конфликта

Выделить основные фазы конфликта.

Предконфликтная фаза: противоречия лежащие в основе конфликта и их накопление и осознание. По каким признакам можно было судить о нарастании конфликтных противоречий, напряженности, формировании образа врага?

Фаза открытого конфликта и ее основные этапы . Изменение взаимодействия сторон в конфликте. Динамика изменения используемых видов поведения каждого участника конфликта. Динамика изменения ситуации, поведения (в частности, стратегий конфликтного взаимодействия) и установок в конфликте (УПК).

Постконфликтная фаза (если имеется). Какие факторы повлияли или могут повлиять на характер и глубину постконфликтной фазы? Каковы перспективы развития дальнейших отношений между конфликтовавшими сторонами?

Управление конфликтом

Вариант 1 (завершенный конфликт): Завершен ли данный конфликт? Разрешен ли он? На основании, каких критериев можно судить о разрешении или не разрешении данного конфликта? Какие использовались стратегии завершения данного конфликта? Как можно изменить поведение и установки сторон на конструктивные. Какой тип организации взаимодействия по управлению конфликтом ? Какие способы управления конфликта (коммуникативные и структурные)? Как конкретно их реализовывать? Какие пути выхода на консенсуальные методы разрешения конфликта были использованы или могли использоваться в данном случае?

Вариант 2 (не завершённый конфликт): На какой стадии находится данный конфликт? Как может быть завершён данный конфликт? Есть ли перспективы для его разрешения или урегулирования? Какие стратегии завершения данного конфликта, тип организации взаимодействия и способы управления конфликтом, могут быть перспективны? Как можно изменить поведение и установки сторон на конструктивные. Какой тип организации взаимодействия по управлению конфликтом может быть использован? Какие способы управления конфликта (коммуникативные и структурные)? Как конкретно их реализовывать? Какие пути выхода на консенсуальные методы разрешения конфликта были использованы или могли использоваться в данном случае?