

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В.П. АСТАФЬЕВА

Кафедра социальной педагогики и социальной работы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# **КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Направление подготовки:  
39.03.02 Социальная работа

направленность (профиль) образовательной программы  
Реабилитолог в социальной сфере

Квалификация (степень) выпускника

**БАКАЛАВР**

Красноярск, 2018

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология в социальной работе» составлена старшим преподавателем кафедры социальной педагогики и социальной работы Д.В.Кузиной

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры социальной педагогики и социальной работы

протокол № 10 от «04» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой



Т.В.Фуряева

Одобрено научно-методическим советом специальности (направления подготовки) института социально-гуманитарных технологий «05» мая 2017 г. Протокол № 10

Председатель НМСС (Н)



Е. П. Кунстман

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. № 8 и профессионального стандарта «Социальный работник», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2013 г. № 677н..нормативно-правовыми документами, регламентирующими образовательный процесс в КГПУ им. В.П. Астафьева по направленности (профилю) образовательной программы Реабилитолог в социальной сфере, очной формы обучения в Институте Социально-гуманитарных технологий в КГПУ им. В.П. Астафьева с присвоением квалификации бакалавр.

Дисциплина относится к вариативной части учебного плана.

### **1.2. Общая трудоемкость дисциплины - в З.Е., часах и неделях**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Дисциплина, согласно графику учебного процесса, реализуется на 2 курсе в 3 семестре. Форма контроля – зачет.

### **1.3. Цель и задачи дисциплины «Конфликтология в социальной работе»**

**Целью изучения дисциплины является** содействие формированию системы теоретических и практических знаний, прикладных аспектов конфликтологии в социальной работе на основе овладения содержанием дисциплины

#### **Задачи:**

• Развитие умений осуществлять социальное взаимодействие с учетом индивидуальных и личностных особенностей других специалистов в учреждениях, организациях и сообществах по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданам

•Формирование способности соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.

#### **1.4. Основные разделы содержания**

1. Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена конфликта в социальной работе
2. Виды конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта. Структура конфликта
3. Динамический анализ конфликта: этапы формирования конфликта. Признаки эскалации конфликта. Психологические и структурные изменения во время эскалации конфликта
4. Стратегии конфликтного поведения. Профилактика и разрешение конфликтов в процессе социальной работы
5. Модели управления конфликтом, урегулирование и разрешение конфликта; подходы к управлению развитием конфликтов
6. Межличностные конфликты на различных уровнях социальной системы.
7. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества в социальной сфере
8. Основы построения тактики в конфликте; техники работы в конфликтной ситуации

#### **1.5. Планируемые результаты обучения**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- ОПК-7 – способность обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления
- ПК-7 - способность к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных

предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения.

Задачи освоения дисциплины	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Код результата обучения
<p>Развитие умений осуществлять социальное взаимодействие с учетом индивидуальных и личностных особенностей других специалистов в учреждениях, организациях и сообществах по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданам</p>	<p><b>Знать:</b> способы обеспечения комплексного взаимодействия с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения</p>	ПК-7
	<p><b>Уметь:</b> обеспечивать комплексное взаимодействие с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения</p>	
	<p><b>Владеть:</b> технологиями осуществления социального взаимодействия с учетом индивидуальных и личностных особенностей других специалистов в учреждениях, организациях и сообществах по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданам</p>	
<p>Формирование способности соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе.</p>	<p><b>Знать:</b> особенности организации и разрешения различных конфликтных ситуаций в деятельности специалиста по социальной работе</p>	ОК-6, ОПК-7
	<p><b>Уметь:</b> разрешать различные конфликтные ситуации при соблюдении профессионально-этических требований к деятельности специалиста по социальной работе.</p>	
	<p><b>Владеть:</b> способностью соблюдать профессионально-этические требования к деятельности специалиста по социальной работе</p>	

### 1.6. Контроль результатов освоения дисциплины.

В процессе изучения обучающимися дисциплины предполагается использовать следующие методы текущего контроля успеваемости: выполнение

письменных и практических работ, подготовка к семинарам, посещение лекций и т.д. По окончании изучения дисциплины проводится зачет.

Оценочные средства результатов освоения дисциплины (вопросы к зачету), критерии оценки выполнения заданий представлены в разделе «Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология в социальной работе». При освоении дисциплины «Конфликтология в социальной работе» используются интерактивные технологии (дискуссии, дебаты, проблемные семинары), рефлексивные методы обучения; рейтинговая система оценки учебных достижений обучающихся.

### **1.7. Перечень образовательных технологий, используемых при освоении дисциплины**

В процессе освоения дисциплины используются разнообразные виды деятельности обучающихся, организационные формы и методы обучения: лекции и практические занятия, самостоятельная, индивидуальная и групповая формы организации учебной деятельности. Освоение дисциплины заканчивается зачетом.

## 2. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ

### 2.1. Технологическая карта обучения дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

#### для обучающихся образовательной программы

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа,  
направленность (профиль) образовательной программы Реабилитолог в социальной сфере  
по очной форме обучения

Наименование модулей, разделов, тем	Всего часов	Аудиторных часов				Внеауди-торных часов	Формы контроля
		всего	лекций	семинаров	лаборат. работ		
Тема 1. Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена конфликта в социальной работе	12	2	2	-	-	10	Письменная работа
Тема 2. Виды конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта. Структура конфликта	14	4	4	-	-	10	Письменная работа
Тема 3. Динамический анализ конфликта: этапы формирования конфликта. Признаки эскалации конфликта. Психологические и структурные изменения во время эскалации конфликта	14	4	2	2	-	10	Письменная работа
Тема 4. Стратегии конфликтного поведения. Профилактика и разрешение конфликтов в процессе социальной работы	14	4	-	4	-	10	Практическая работа
Тема 5. Модели управления конфликтом, урегулирование и разрешение конфликта; подходы к управлению развитием конфликтов	14	4	-	4	-	10	Практическая работа
Тема 6. Межличностные конфликты на различных уровнях социальной системы.	14	4	-	4	-	10	Практическая работа
Тема 7. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества в социальной сфере	12	2	-	2	-	10	Письменная работа
Тема 8. Основы построения тактики в конфликте; техники работы в конфликтной ситуации	14	2	-	2	-	12	Практическая работа
Форма промежуточной аттестации по учебному плану - зачет		26	8	18	-	82	
<b>Итого</b>	<b>108</b>						

## **2.2. Содержание основных разделов и тем дисциплины**

### ***Тема 1. Теоретико-методологические подходы к пониманию феномена конфликта в социальной работе***

Предмет и методы исследования конфликта. Понятие конфликта.

### ***Тема 2. Виды конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликта. Структура конфликта***

Структура конфликта (субъекты, стороны, объект, предмет конфликта, действие в конфликте, состояние субъекта конфликта). Типология конфликта. Конфликтная ситуация и конфликт.

### ***Тема 3. Динамический анализ конфликта: этапы формирования конфликта. Признаки эскалации конфликта. Психологические и структурные изменения во время эскалации конфликта***

Противоречия, искажения восприятия и эмоции в конфликтных ситуациях. Формы конфликта: насильственные и ненасильственные. Развитие как разрешение противоречия, значение конфликтов для развития личности. Кризисы развития: основные противоречия, искажение восприятия, эмоциональный фон, реакция окружения. Инцидент. Динамический анализ конфликта: этапы формирования конфликта. Признаки эскалации конфликта. Психологические и структурные изменения во время эскалации конфликта

### ***Тема 4. Стратегии конфликтного поведения. Профилактика и разрешение конфликтов в процессе социальной работы.***

Методика Томаса по определению реагирования в конфликтной ситуации: конфронтация, избегания, приспособление, компромисс.

### ***Тема 5. Модели управления конфликтом, урегулирование и разрешение конфликта; подходы к управлению развитием конфликтов***

Понятие «модель решения конфликта». Завершение конфликта и его варианты: угасание, устранение, урегулирование, разрешение конфликта. Компромисс как модель решения конфликта. Условия для разрешения



конфликта. Постконфликтная стадия. Конструктивный и деструктивный путь развития конфликтов.

***Тема 6. Межличностные конфликты на различных уровнях социальной системы.***

Конфликты в семье, в педагогическом процессе, в организации

***Тема 7. Особенности деятельности посредника и основы эффективного посредничества в социальной сфере***

Посредничество: процесс и стадии; разновидности ролей посредника. Сущность конфликтологического посредничества. Формы посредничества и общие требования к ним.

***Тема 8. Основы построения тактики в конфликте; техники работы в конфликтной ситуации***

Техники работы в конфликтной ситуации: работа с эмоциями, аутотренинг, гештальт-техники, медитативные техники.

### **2.3. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Конфликтология в социальной работе» для обучающихся образовательной программы**

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) образовательной программы Реабилитолог в социальной сфере  
**по очной форме обучения**

#### **Рекомендации по выполнению письменных работ**

Важное место в освоении материала по курсу социальная психология отводится самостоятельной работе студентов во внеаудиторное время с материалом, изложенным в рекомендуемой литературе и интернет-источниках, так как без знания теоретического материала невозможно выполнение практических заданий связанных с решением психолого-педагогических задач.

Одной из форм письменных работ является эссе.

Эссе представляет собой прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, трактующее тему и представляющее попытку передать индивидуальные впечатления и соображения, так или иначе с ней связанные.

Тема эссе выбирается из общего списка, параметры выбора задаются преподавателем или интересом студента к той или иной проблеме.

Алгоритм выполнения эссе может включать следующие этапы:

- определение темы,
- формулирование предмета анализа в эссе или исходные тезисы,
- подбор и эффективное использование необходимых источников (преимущественно - первоисточники),
- критический анализ различных фактов и оценка их интерпретации,
- формулирование собственных суждений и оценки, основанных на свидетельствах и тщательном изучении источника.

Структура эссе включает в себя:

1) введение (тема, предмет исследования или основные тезисы), объем – 1 страница;

2) основная часть (основные положения, аргументация), объем – 3-6 страниц;

3) заключение (результаты исследования, выводы, вопросы, которые не решены и появившиеся в процессе написания эссе), объем – 1-2 страницы;

4) список литературы (2-4 источника).

Титульный лист оформляется по желанию студента, но не является обязательным.

Общий объем эссе – не более 10 страниц.

Оформление эссе должно соответствовать требованиям государственных стандартов и правилам высшей школы:

- Размеры и параметры текста: Times New Roman № 14, обычный; интервал 1,5; размер полей: левое 30 мм, правое 10 мм, верхнее, нижнее 20 мм; расположение текста «по ширине»; абзац 1,25; текст печатается с одной стороны.

### **Рекомендации по выполнению практических работ**

Практическая работа может проводиться в различных формах. Это может быть как простое наблюдение, так и полноценный социальный эксперимент. Но при проведении практической работы в любой из форм необходимо вести протокол проводимого исследования.

Структура протокола диагностического исследования:

1. Фамилия, имя

2. Дата проведения исследования

4. Методика исследования

5. Цель исследования

6. Ход исследования

7. Описание результатов

8. Графическое изображение результатов исследования (заполняется при необходимости)

## 9. Заключение

## 10. Рекомендации

Практические советы при проведении исследования:

Рабочие бланки, рисунки и другие материалы, полученные в ходе исследования, прилагаются к протоколу!

При организации исследования попытайтесь быть максимально серьезны, и сосредоточены, так как вы реализуете настоящее научное исследование.

Прежде чем использовать для фиксации данных какое-либо записывающее устройство не забудьте согласовать его использование со своим испытуемым.

### **Рекомендации по написанию отчета о проведенном исследовании.**

Отчет – это форма самостоятельной работы студента в виде письменного или устного сообщения о своих действиях собственной практической, проектной или исследовательской деятельности.

Детализированный отчет - более полное описание выполненной научно-практической деятельности, включающее иллюстрацию всех её элементов, результатов и выводов. Помните, что отчет - это краткость и лаконичность, без потери основного содержания.

Отсутствие обоснованных выводов снижает значимость отчета.

При написании детализированного отчета старайтесь не допускать описания несущественных явлений. Пробуйте составить рефлексивный анализ или отчет с помощью следующих фраз:

Сегодня я узнал...

Мне было интересно...

Мне показалось трудным...

Я понял, что...

Теперь я могу...

Я научился...

У меня получилось ...

### 3. КОМПОНЕНТЫ МОНИТОРИНГА УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ СТУДЕНТОВ

#### 3.1. Технологическая карта рейтинга дисциплины «Конфликтология в социальной работе»

Наименование дисциплины	Направление подготовки и уровень образования. Название программы/направленности (профиля) образовательной программы	Количество зачетных единиц	
Конфликтология в социальной работе	39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) образовательной программы Реабилитолог в социальной сфере	3	
Смежные дисциплины по учебному плану			
Предшествующие: Общая психология, Возрастная психология, Психология воспитания, История Психологии, Психодиагностика.			
Последующие: Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизации в социальной работе, Современные теории социального благополучия, Социальная экология			
<b>БАЗОВЫЙ РАЗДЕЛ</b>			
	Форма работы	Количество баллов 100 %	
		min	max
Текущая работа	Письменная работа «Конфликт в работе с получателем социальных услуг – это хорошо или плохо?»	6	10
	Письменная работа «Анализ статьи»	6	12
	Письменная работа «Составление таблицы или схемы»	8	12
	Практическая работа «Выявление ведущей стратегии»	8	12
	Практическая работа «Решение кейса»	8	12
	Практическая работа «Составление кейса»	8	12
	Письменная работа «Особенности деятельности медиатора»	6	10
	Практическая работа «Решение конфликтных ситуаций»	10	20
Итого		<b>60</b>	<b>100</b>
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ</b>			
Базовый модуль/ Тема	Форма работы	Количество баллов	
		min	max
	Участие в конференциях с докладом или научная публикация	0	10
Итого		<b>0</b>	<b>10</b>
Общее количество баллов по дисциплине (по итогам изучения всех разделов, без учета дополнительного раздела)		min	max
		<b>60</b>	<b>100</b>

**Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки:**

более 50 баллов – допуск к зачету

60–72 – удовлетворительно

73–86 – хорошо

87–100 – отлично

### **3.2. Фонд оценочных средств (контрольно-измерительные материалы)**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Красноярский государственный педагогический университет  
им. В.П. Астафьева

Институт социально-гуманитарных технологий

Кафедра-разработчик социальной педагогики и социальной работы

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры  
Протокол № 7  
от «18» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой  
Т. В. Фурьева



ОДОБРЕНО  
На заседании научно-методического совета  
специальности (направления подготовки)  
Протокол № 7  
От «21» мая 2018 г.

Председатель НМСС (Н)  
Е. П. Кунстман



#### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль) образовательной программы  
Реабилитолог в социальной сфере

Квалификация: бакалавр

Составитель: Кузина Д.В.

## **1. Назначение фонда оценочных средств**

1.1. Целью создания ФОС дисциплины «Конфликтология в социальной работе» является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям основной профессиональной образовательной программы, рабочей программы дисциплины.

1.2. ФОС дисциплины «Конфликтология в социальной работе» решает задачи:

– контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

– контроль (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определенных в виде набора общепрофессиональных и профессиональных компетенций выпускников;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных методов обучения в образовательный процесс Университета.

1.3. ФОС разработан на основании нормативных документов:

-федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 12 января 2016 г. № 8;

-образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), направленность (профиль) образовательной программы «Реабилитолог в социальной сфере»;

- положения о формировании фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой (государственной



итоговой) аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре – в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева» утвержденного приказом ректора № 297 (п) от 28.04.2018.

## **2. Перечень компетенций подлежащих формированию в рамках дисциплины**

### **2.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:**

- ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
- ОПК-7 – способность обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления
- ПК-7 - способность к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения.

## 2.2. Оценочные средства

Компетенция	Дисциплины, практики, участвующие в формировании данной компетенции	Тип контроля	Оценочное средство/КИМ	
			Номер	Форма
ОК-6 - способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Социология, Культурология, Этика и деонтология социальной работы, Биоэтика, Конфликтология, Конфликтология в социальной работе; Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности; Социальные основы профилактики экстремизма и зависимых форм поведения в молодежной среде	Текущий контроль успеваемости	2,3,4,8	Письменная работа Практическая работа
		Промежуточная аттестация	5,6,7,9 1	
ОПК-7 – способность обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления	Социальная психология, Этика и деонтология социальной работы, Биоэтика, Техники эффективной профессиональной коммуникации, Социально-психологическая и трудовая реабилитация трудоспособных граждан, Конфликтология, Конфликтология в социальной работе	Текущий контроль успеваемости	2,3,4,8	Письменная работа Практическая работа
		Промежуточная аттестация	5,6,7,9 1	
ПК-7 - способность к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения.	Антропология в социальной работе, Техники эффективной профессиональной коммуникации, Введение в профессию "Социальная работа", Технологии социальной работы, Управление в социальной работе, Документоведение в социальной работе, Конфликтология, Конфликтология в социальной работе, Социальное партнерство в социальной сфере, Межведомственное взаимодействие в социальной сфере, Социальная работа в сфере образования, Профилактика профессионального выгорания специалистов по реабилитационной работе, Государственная политика в сфере социальной защиты населения, Маркетинг и PR в социальной сфере, Социальный менеджмент, Организация работы реабилитационных центров, Организация	Текущий контроль успеваемости	2,3,4,8	Письменная работа Практическая работа
		Промежуточная аттестация	5,6,7,9 1	

	деятельности стационарных организаций социального обслуживания, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности			
--	---	--	--	--

### 3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

3.1. Фонды оценочных средств включают: **зачет**.

3.2. Оценочные средства

3.2.1. Оценочное средство **зачет**

Критерии оценивания по оценочному средству **1 – зачет**

Формируемые компетенции	Продвинутый уровень сформированности компетенций	Базовый уровень сформированности компетенций	Пороговый уровень сформированности компетенций
	(87-100 баллов) отлично/зачтено	(73-86 баллов) хорошо/зачтено	(60-72 балла)* удовлетворительно/зачтено
ОК -6	На продвинутом уровне способен работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	На базовом уровне способен работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	На пороговом уровне способен работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-7	На продвинутом уровне способен обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления	На базовом уровне способен обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления	На пороговом уровне способен обеспечивать высокий уровень социальной культуры профессиональной деятельности и соблюдать профессионально-этические требования в процессе ее осуществления
ПК-7	На продвинутом уровне способен к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения.	На базовом уровне способен к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения.	На пороговом уровне способен к реализации межведомственного взаимодействия и координации деятельности специалистов, организаций социального обслуживания, общественных организаций и/или индивидуальных предпринимателей, осуществляющих социальное обслуживание и иные меры социальной защиты населения.

\*Менее 60 баллов – компетенция не сформирована

#### 4. Фонд оценочных средств для текущего контроля

4.1. Фонды оценочных средств включают: письменные работы, практические работы.

4.2 Критерии оценивания см. в технологической карте рейтинга рабочей программы дисциплины

4.2.1. Критерии оценивания по оценочному средству 2 - письменная работа письменная работа «Конфликт в работе с получателем социальных услуг – это хорошо или плохо?»

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Наличие научного определения	2
Выделение конструктивных и деструктивных функций конфликта	4
Наличие обоснованных выводов и собственного мнения	4
<b>Максимальный балл</b>	<b>10</b>

4.2.2. Критерии оценивания по оценочному средству 3 – Письменная работа «Анализ статьи»

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Ответ на вопросы полный, обучающийся опирается на теоретические знания из истории, культурологии, психологии	4
Аргументирует свою точку зрения. Приводит доказательные примеры	4
Ответ сформулирован самостоятельно, на основе анализа и обобщения материалов статьи	4
<b>Максимальный балл</b>	<b>12</b>

4.2.3. Критерии оценивания по оценочному средству 4 – Письменная работа «Составление таблицы или схемы»

Критерии оценивания	Количество баллов (вклад в рейтинг)
Количество выделенных для сравнительного анализа изучаемых объектов (моделей, концепций, подходов и др.)	2
Адекватность и полнота определения оснований для сравнительного	3

анализа объектов (моделей, концепций, подходов и др.)	
Соответствие установленных взаимосвязей между объектами и их признаками	3
Наличие обоснованных выводов и собственного мнения	4
<b>Максимальный балл</b>	<b>12</b>

**4.2.4. Критерии оценивания по оценочному средству 5 - Практическая работа «Выявление ведущей стратегии»**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Количество баллов (вклад в рейтинг)</b>
Приведены результаты исследования	2
Охарактеризована каждая из стратегий поведения	3
Приведены примеры стратегий в конкретных ситуациях	3
Наличие обоснованных выводов и собственного мнения	4
<b>Максимальный балл</b>	<b>12</b>

**4.2.5. Критерии оценивания по оценочному средству 6 – Практическая работа «Решение кейса»**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Количество баллов (вклад в рейтинг)</b>
Оригинальность предложенного решения	3
Полнота описания процедуры разрешения конфликта	2
Наличие обоснованных выводов	3
Наличие всех элементов схемы анализа конфликтной ситуации	4
<b>Максимальный балл</b>	<b>12</b>

**4.2.6. Критерии оценивания по оценочному средству 7 – Практическая работа «Составление кейса»**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Количество баллов (вклад в рейтинг)</b>
Оригинальность предложенного кейса	3
Полнота описания процедуры разрешения конфликта	2
Наличие обоснованных выводов	3
Наличие всех элементов схемы анализа конфликтной ситуации	4

<b>Максимальный балл</b>	<b>12</b>
--------------------------	-----------

**4.2.7. Критерии оценивания по оценочному средству 8 – Письменная работа «Особенности деятельности медиатора»**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Количество баллов (вклад в рейтинг)</b>
Наличие описания всех особенностей деятельности медиатора	2
Приведение аргументированных примеров в контексте деятельности медиатора	4
Наличие обоснованных выводов и собственного мнения	4
<b>Максимальный балл</b>	<b>10</b>

**4.2.8. Критерии оценивания по оценочному средству 9 - Практическая работа «Решение конфликтных ситуаций»**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Количество баллов (вклад в рейтинг)</b>
Полнота описания процедуры разрешения конфликта (за каждый решенный конфликт - 3 балла)	12
Наличие всех элементов схемы анализа конфликтной ситуации	6
Наличие обоснованных выводов	2
<b>Максимальный балл</b>	<b>20</b>

**1. Оценочные средства (контрольно-измерительные материалы)**

**ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ**

1. Проблематика, предмет и задачи конфликтологии. Конфликтология в системе наук.
2. Особенности и этапы развития зарубежной конфликтологии.
3. Особенности и этапы развития конфликтологии в России.
4. Понятие конфликта, его сущность. Основные структурные элементы конфликта.
5. Причины возникновения и функции конфликтов.
6. Динамика конфликтов.
7. Методы исследования конфликтности и конфликтных ситуаций.
8. Типология и классификация конфликтов.
9. Управление конфликтами. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
10. Стратегии поведения в конфликте, их преимущества и недостатки.

11. Индивидуальная предрасположенность к конфликту. Типы конфликтных личностей.
12. Медиаторство. основные формы, виды, способы посредничества.
13. Общая характеристика внутриличностного конфликта
14. Основные психологические концепции и подходы к пониманию внутриличностного конфликта.
15. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
16. Теория транзактного анализа Э. Берна.
17. Суицид как деструктивный способ выхода из внутриличностного конфликта. Проблема профилактики суицидов.
18. Психологические условия предупреждения и разрешения внутриличностного конфликта.
19. Общая характеристика и основные подходы в изучении межличностного конфликта. Признаки и формы проявления межличностного конфликта, их причины и способы разрешения.
20. Общая характеристика групповых конфликтов, их особенности и структура. Причины возникновения, профилактика и способы разрешения группового конфликта.
21. Социальные конфликты, общая характеристика и пути разрешения.
22. Понятие семейных конфликтов, их особенности и классификация. Причины конфликтов между родителями и детьми.
23. Особенности конфликтов в педагогическом коллективе. Особенности протекания конфликтов в условиях учебной деятельности (учитель – ученик, учитель - родители).
24. Управление конфликтами в условиях учебной деятельности (учитель – ученик, учитель - родители). Коммуникативная сторона общения (понятие, специфика, структурные составляющие).



### **3.3. Анализ результатов обучения и перечень корректирующих мероприятий по учебной дисциплине**

#### **Лист внесения изменений**

Дополнения и изменения рабочей программы на 2018/2019 учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1. На титульном листе РПД и ФОС изменено название ведомственной принадлежности «Министерство науки и высшего образования» на основании приказа «о внесении изменений в сведения о КГПУ им. В.П. Астафьева» от 15.07.2018 № 457 (п).

### Лист внесения изменений

Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины на 2019/2020 учебный год

В рабочую программу дисциплины вносятся следующие изменения:

1. Список литературы обновлен учебными и учебно-методическими изданиями, электронными образовательными ресурсами. Обновлен перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем.
2. Обновлен перечень лицензионного программного обеспечения.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной педагогики и социальной работы

«13»мая 2019 г. протокол № 9

Внесенные изменения утверждаю:

Заведующий кафедрой социальной  
педагогике и социальной работы



Т. В. Фурьева

Одобрено НМСС (Н)

Протокол № 9 от «14» мая 2019 г.

Председатель НМСС (Н)



Е.П.Кунстман

#### 4. УЧЕБНЫЕ РЕСУРСЫ

#### 4.1. КАРТА ЛИТЕРАТУРНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»

для обучающихся образовательной программы

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) образовательной программы

Реабилитолог в социальной сфере

по очной форме обучения

Наименование	Место хранения/электронный адрес	Кол-во экземпляров/точек доступа
<b>Основная литература</b>		
Волков, Б. С. Конфликтология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений/ Б. С. Волков, Н. В. Волкова. - 3-е изд., испр. и доп.. - М.: Академический Проект: Фонд "Мир", 2007. - 400 с.	Научная библиотека	25
Гришина, Н. В. Психология конфликта: учебник/ Н. В. Гришина. - СПб.: Питер, 2005. - 464 с.	Научная библиотека	25
Минкина, Н.И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов / Н.И. Минкина ; Алтайский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. – 159 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=473260">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=473260</a>	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
<b>Дополнительная литература</b>		
Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе. - М.: Дашков и К, 2010. - 224 с.	Научная библиотека	25
Дусказиева, Ж. Г. Конфликтология: практикум/ Ж. Г. Дусказиева. - Красноярск: КГПУ им. В. П. Астафьева, 2012. - 108 с.	Научная библиотека	25
Гулевич, О. А. Психология межгрупповых отношений: учебное пособие/ О. А. Гулевич. - М.: НОУ ВПО МПСИ, 2008. - 432 с.	Научная библиотека	5
Сулимова, Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. - М.: Институт практической психологии, 1996. - 171 с.	Научная библиотека	25

Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебное пособие для вузов/ Т. Н. Кильмашкина. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. - 279 с.	Научная библиотека	5
Галанина, О.Н. Технологии регулирования конфликтов / О.Н. Галанина ; Министерство образования и науки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет». – Казань : Издательство КНИТУ, 2016. – 136 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=500715">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=500715</a>	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Индивидуальный неограниченный доступ
<b>Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b>		
Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение : справочная правовая система. – Москва, 1992– .	Научная библиотека	локальная сеть вуза
Elibrary.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотечная система : база данных содержит сведения об отечественных книгах и периодических изданиях по науке, технологии, медицине и образованию / Рос. информ. портал. – Москва, 2000– . – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> .	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Свободный доступ
East View : универсальные базы данных [Электронный ресурс] : периодика России, Украины и стран СНГ . – Электрон.дан. – ООО ИВИС. – 2011 - .	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>	Индивидуальный неограниченный доступ
Межвузовская электронная библиотека (МЭБ)	<a href="https://icdlib.nspu.ru/">https://icdlib.nspu.ru/</a>	Индивидуальный неограниченный доступ
Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение : справочная правовая система. – Москва, 1992– .	Научная библиотека	локальная сеть вуза

\_\_\_\_\_  
главный библиотекарь  
(должность структурного подразделения)



(подпись)

/ Шарапова И.Б.  
(Фамилия И.О.)

**4.2. Карта материально-технической базы дисциплины  
«Конфликтология в социальной работе»  
для обучающихся образовательной программы  
Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность  
(профиль) образовательной программы Реабилитолог в социальной сфере  
по очной форме обучения**

Аудитория	Оборудование
для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	
г. Красноярск, ул. Взлетная 20 ауд. 3-08	Проектор-1шт., компьютер-1шт., интерактивная доска-1шт., маркерная доска-1шт. Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
г. Красноярск, ул. Взлетная 20 ауд. 3-12	Компьютер-12шт., интерактивная доска-1шт., проектор-1шт. Альт Образование 8 (лицензия № ААО.0006.00, договор № ДС 14-2017 от 27.12.2017)
г. Красноярск, ул. Взлетная 20 ауд. 1-05	Телевизор-1шт, учебная доска-1 шт
г. Красноярск, ул. Взлетная 20 ауд. 1-06	Телевизор-1шт, маркерная доска-1шт
г. Красноярск, ул. Взлетная 20 ауд. 1-07	Проектор-1шт., компьютер-1шт., маркерная доска-1шт., учебная доска-1шт Linux Mint – (Свободная лицензия GPL)
для самостоятельной работы	
г. Красноярск, ул. Взлетная 20 ауд. 3-09	Компьютер-1шт. Microsoft® Windows® 8.1 Professional (ОЕМ лицензия, контракт № 20А/2015 от 05.10.2015); Kaspersky Endpoint Security – Лиц сертификат №1В08-190415-050007-883-951; 7-Zip - (Свободная лицензия GPL); Adobe Acrobat Reader – (Свободная лицензия); Google Chrome – (Свободная лицензия); Mozilla Firefox – (Свободная лицензия); LibreOffice – (Свободная лицензия GPL); XnView – (Свободная лицензия); Java – (Свободная лицензия); VLC – (Свободная лицензия); КонсультантПлюс (договор № 20087400211 от 30.06.2016)