

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА «ФИЛОСОФИЯ И СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА»**

**СОГЛАСОВАНА**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы

Декан юридического факультета

\_\_\_\_\_/М.А.Гайтукиев

\_\_\_\_\_/А.К. Гагиев

«29» апреля 2026г.

«29» апреля 2026г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В. ДВ.ХХ.ХХ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В  
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Направление подготовки – бакалавриат

39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль подготовки) - Социальная работа

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения - очная

Магас, 2026 г.

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины **Б1.В. ДВ.ХХ.ХХ Конфликтология в социальной работе** является формирование у студентов системы теоретических знаний о природе, структуре, динамике и функциях социальных конфликтов, а также практических навыков анализа, диагностики, предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности социального работника.

Основными задачами курса являются:

- освоение теоретико-методологических основ конфликтологии как науки и учебной дисциплины;
- изучение классических и современных концепций социального конфликта;
- формирование представления о структуре, динамике, типологии и функциях конфликтов;
- освоение методов диагностики, прогнозирования и анализа конфликтных ситуаций;
- формирование навыков конструктивного разрешения конфликтов и медиации в социальной работе;
- развитие умений профилактики конфликтов и управления конфликтными ситуациями в профессиональной деятельности;
- овладение технологиями работы социального работника с конфликтами в различных сферах социальной практики.

Формируемые дисциплиной знания и умения готовят выпускника данной образовательной программы к выполнению следующих обобщенных трудовых функций (трудовых функций):

- 03.001 Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе»
- ОТФ: А. деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной помощи.
- ТФ: Определение индивидуальной нуждаемости граждан в социальном обслуживании. А/01.6.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Учебная дисциплина «Конфликтология в социальной работе» (Б1.В.ДВ.ХХ.ХХ) относится к части дисциплин направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа», формируемой участниками образовательных отношений, и изучается в **6 семестре 3 курса**.

**Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:**

- «Социология» (Б1.О.05);
- «Психология» (Б1.О.ХХ);
- «Социальная работа» (Б1.О.30);
- «Социальная политика» (Б1.О.16);
- «Социология семьи» (Б1.В.12).

**Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

- «Социальная работа с семьей» (Б1.О.26);
- «Социальная реабилитация» (Б1.В.08);
- «Управление в социальной работе» (Б1.В.ХХ);
- «Социальное проектирование» (Б1.В.ХХ).

### 3. Результаты освоения дисциплины (модуля) Б1.В. ДВ.ХХ.ХХ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                            | Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)                                                                                             | В результате освоения дисциплины обучающийся должен                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3            | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | <b>ИУК-3.1.</b> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде             | <b>Знать:</b> основные стратегии социального взаимодействия и командной работы; принципы эффективного сотрудничества. <b>Уметь:</b> определять свою роль в команде для достижения поставленной цели. <b>Владеть:</b> способностью реализовывать свою роль в команде.                          |
|                 |                                                                                     | <b>ИУК-3.2.</b> При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников      | <b>Знать:</b> особенности поведения и интересы других участников социального взаимодействия. <b>Уметь:</b> учитывать особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли. <b>Владеть:</b> способностью учитывать особенности поведения и интересы других участников. |
|                 |                                                                                     | <b>ИУК-3.3.</b> Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели | <b>Знать:</b> способы обмена информацией, знаниями и опытом в команде. <b>Уметь:</b> оценивать идеи других членов команды. <b>Владеть:</b> способностью осуществлять обмен информацией и оценивать идеи других.                                                                               |
|                 |                                                                                     | <b>ИУК-3.4.</b> Соблюдает                                                                                                                                  | <b>Знать:</b> нормы и правила командной работы. <b>Уметь:</b> соблюдать нормы и                                                                                                                                                                                                               |

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                               | Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)                                                                                                                                    | В результате освоения дисциплины обучающийся должен                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                        | нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат                                                                                                         | правила командной работы. <b>Владеть:</b> способностью нести личную ответственность за результат.                                                                                                                                                                                   |
| УК-5            | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | <b>ИУК-5.1.</b> Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемы ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем | <b>Знать:</b> особенности межкультурного взаимодействия. <b>Уметь:</b> выявлять обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем особенности межкультурного взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью анализировать особенности межкультурного взаимодействия. |
|                 |                                                                                                                        | <b>ИУК-5.2.</b> Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии                                                                                          | <b>Знать:</b> причины и типы коммуникативных барьеров в межкультурном взаимодействии. <b>Уметь:</b> выявлять возможные причины коммуникативных барьеров. <b>Владеть:</b> способностью преодолевать коммуникативные барьеры.                                                         |
|                 |                                                                                                                        | <b>ИУК-5.3.</b> Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной                                                                                | <b>Знать:</b> условия интеграции участников межкультурного взаимодействия. <b>Уметь:</b> определять условия интеграции участников межкультурного взаимодействия. <b>Владеть:</b> способностью определять условия интеграции.                                                        |

| Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                                     | Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)                                                                                                                                                                                | В результате освоения дисциплины обучающийся должен                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                              | цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ПК-3            | Способен к реализации деятельности по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих их нуждаемость в социальном обслуживании | <b>ИПК-3.1.</b> Применяет законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки, государственной социальной помощи | <b>Знать:</b> законодательные и другие нормативные правовые акты федерального и регионального уровней для предоставления социальных услуг. <b>Уметь:</b> применять законодательные и нормативные правовые акты в профессиональной деятельности. <b>Владеть:</b> способностью применять нормативные правовые акты. |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>ИПК-3.2.</b> Применяет современные технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты и профилактику обстоятельств, обуславливающих                                                         | <b>Знать:</b> современные технологии социальной работы. <b>Уметь:</b> применять современные технологии социальной работы. <b>Владеть:</b> способностью применять современные технологии социальной работы.                                                                                                        |

| Код компетенции | Наименование компетенции | Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)                      | В результате освоения дисциплины обучающийся должен                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                          | нуждаемость в социальном обслуживании                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                 |                          | <b>ИПК-3.3.</b> Взаимодействует в процессе реализации мер социальной защиты граждан | <b>Знать:</b> основы взаимодействия в процессе реализации мер социальной защиты граждан. <b>Уметь:</b> взаимодействовать в процессе реализации мер социальной защиты граждан. <b>Владеть:</b> навыками взаимодействия в процессе реализации мер социальной защиты граждан. |

#### 4. Структура и содержание дисциплины (модуля) Б1.В. ДВ.ХХ.ХХ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ

##### 4.1. Структура дисциплины (модуля) Б1.В. ДВ.ХХ.ХХ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

| № п/п | Наименование разделов и тем дисциплины (модуля) | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) |                      |                        | Формы текущего контроля успеваемости |
|-------|-------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|--------------------------------------|
|       |                                                 |         | Контактная работа                                                                      |                      | Самостоятельная работа |                                      |
|       |                                                 |         | Лекции                                                                                 | Практические занятия |                        |                                      |
| 1.    | Раздел 1. Теоретико-методологические основы     | 6       | 14                                                                                     | 6                    | 12                     |                                      |

| №<br>п/<br>п | Наименование<br>разделов и тем<br>дисциплины<br>(модуля)                               | Семестр | Виды учебной<br>работы,<br>включая<br>самостоятельную работу<br>студентов и<br>трудоемкость (в<br>часах) |   |    | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|-----------------------------------------------|
|              | <b>конфликтологии</b>                                                                  |         |                                                                                                          |   |    |                                               |
| 1.1          | Тема 1.<br>Конфликтология<br>как наука: предмет,<br>объект, методы                     | 6       | 2                                                                                                        | 1 | 2  | Опрос,<br>групповая<br>дискуссия              |
| 1.2          | Тема 2. История<br>развития<br>конфликтологическ<br>их идей                            | 6       | 2                                                                                                        | 1 | 2  | Тестовые<br>задания                           |
| 1.3          | Тема 3. Основные<br>концепции<br>социального<br>конфликта                              | 6       | 2                                                                                                        | 1 | 2  | Опрос,<br>реферат                             |
| 1.4          | Тема 4. Структура и<br>динамика<br>конфликта                                           | 6       | 2                                                                                                        | 1 | 2  | Кейс-<br>задание                              |
| 1.5          | Тема 5. Типология<br>конфликтов                                                        | 6       | 2                                                                                                        | 1 | 2  | Тестовые<br>задания                           |
| 1.6          | Тема 6. Функции<br>конфликта                                                           | 6       | 2                                                                                                        | 1 | 1  | Опрос,<br>эссе                                |
| 1.7          | Тема 7. Причины и<br>факторы<br>возникновения<br>конфликтов                            | 6       | 2                                                                                                        | 1 | 1  | Групповая<br>дискуссия                        |
| 2.           | <b>Раздел 2.<br/>Технологии<br/>управления<br/>конфликтами в<br/>социальной работе</b> | 6       | 16                                                                                                       | 8 | 14 |                                               |
| 2.1          | Тема 8.<br>Диагностика и<br>прогнозирование                                            | 6       | 2                                                                                                        | 1 | 2  | Опрос,<br>реферат                             |

| №<br>п/<br>п | Наименование<br>разделов и тем<br>дисциплины<br>(модуля)                    | Семестр  | Виды учебной<br>работы,<br>включая<br>самостоятельную работу<br>студентов и<br>трудоемкость (в<br>часах) |   |           | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------|-----------------------------------------------|
|              | конфликтов                                                                  |          |                                                                                                          |   |           |                                               |
| 2.2          | Тема 9. Стратегии и<br>тактики поведения в<br>конфликте                     | 6        | 2                                                                                                        | 1 | 2         | Групповая<br>дискуссия                        |
| 2.3          | Тема 10.<br>Технологии<br>разрешения<br>конфликтов                          | 6        | 2                                                                                                        | 1 | 2         | Тестовые<br>задания                           |
| 2.4          | Тема 11. Медиация<br>как технология<br>разрешения<br>конфликтов             | 6        | 2                                                                                                        | 1 | 2         | Кейс-<br>задание                              |
| 2.5          | Тема 12.<br>Профилактика<br>конфликтов в<br>социальной работе               | 6        | 2                                                                                                        | 1 | 2         | Эссе                                          |
| 2.6          | Тема 13.<br>Конфликты в<br>социальной работе:<br>особенности и<br>специфика | 6        | 2                                                                                                        | 1 | 2         | Опрос,<br>реферат                             |
| 2.7          | Тема 14.<br>Управление<br>конфликтами в<br>организациях<br>социальной сферы | 6        | 2                                                                                                        | 1 | 1         | Групповая<br>дискуссия                        |
| 2.8          | Тема 15.<br>Профессиональная<br>этика и конфликты<br>в социальной работе    | 6        | 2                                                                                                        | 1 | 1         | Тестовые<br>задания                           |
|              | <b>Консультация</b>                                                         | <b>6</b> |                                                                                                          |   | <b>2</b>  |                                               |
|              | <b>Подготовка к</b>                                                         | <b>6</b> |                                                                                                          |   | <b>36</b> |                                               |

| №<br>п/<br>п | Наименование<br>разделов и тем<br>дисциплины<br>(модуля) | Семестр | Виды учебной<br>работы,<br>включая<br>самостоятельную<br>работу<br>студентов и<br>трудоемкость (в<br>часах) |           |                     | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости |
|--------------|----------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-----------------------------------------------|
|              | экзамену                                                 |         |                                                                                                             |           |                     |                                               |
|              | <b>Итого:</b>                                            |         | <b>30</b>                                                                                                   | <b>14</b> | <b>26 + 36 = 62</b> | <b>Экзамен</b>                                |
|              | <b>Общая<br/>трудоемкость</b>                            |         |                                                                                                             |           | <b>108</b>          |                                               |

**Форма промежуточной аттестации: Экзамен (6 семестр).**

#### **4.2. Содержание дисциплины (модуля) Б1.В. ДВ.ХХ.ХХ КОНФЛИКТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ**

##### **Раздел 1. Теоретико-методологические основы конфликтологии**

##### **ТЕМА 1. КОНФЛИКТОЛОГИЯ КАК НАУКА: ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТ, МЕТОДЫ.**

Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов. Объект и предмет конфликтологии. Место конфликтологии в системе научного знания. Связь конфликтологии с социологией, психологией, политологией, правом. Методы исследования конфликтов: наблюдение, опрос, анализ документов, эксперимент, социометрия, тестирование. Значение конфликтологии для профессиональной деятельности социального работника.

##### **ТЕМА 2. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКИХ ИДЕЙ.**

Донаучный период развития конфликтологических идей. Конфликтологические идеи в древнекитайской и древнегреческой философии (Конфуций, Гераклит, Платон, Аристотель). Конфликтологические идеи в Средневековье и эпоху Возрождения (Н. Макиавелли, Т. Гоббс). Конфликтологические идеи в Новое время (Ж.-Ж. Руссо, И. Кант, Г. Гегель). Марксистская концепция конфликта. Становление конфликтологии как самостоятельной науки в XX веке.

##### **ТЕМА 3. ОСНОВНЫЕ КОНЦЕПЦИИ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА.**

Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель, Л. Козер). Конфликтная модель общества (Р. Дарендорф). Структурно-функциональная теория конфликта (Т. Парсонс). Общая теория конфликта К. Боулдинга. Теория человеческих потребностей Д. Бертона. Теория социального конфликта К. Маркса. Современные зарубежные и отечественные концепции конфликта.

##### **ТЕМА 4. СТРУКТУРА И ДИНАМИКА КОНФЛИКТА.**

Структура конфликта: объективные элементы (объект, субъекты, участники, условия) и субъективные элементы (позиции, интересы, ценности, мотивы, цели). Динамика конфликта:

предконфликтная стадия, открытый конфликт (инцидент, эскалация, кульминация, спад), послеконфликтная стадия. Фазы развития конфликта. Модели конфликта.

#### **ТЕМА 5. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ.**

Критерии типологии конфликтов. Типология конфликтов по сферам проявления (экономические, политические, социальные, духовные). Типология по субъектам (внутриличностные, межличностные, групповые, межгрупповые, международные). Типология по характеру (конструктивные, деструктивные). Типология по длительности (кратковременные, затяжные). Типология по причинам (объективные, субъективные). Социальные конфликты в современном российском обществе.

#### **ТЕМА 6. ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА.**

Позитивные и негативные функции конфликта. Функции конфликта по Л. Козеру. Информационная, интегративная, инновационная, диагностическая функции конфликта. Деструктивные последствия конфликтов. Конструктивные последствия конфликтов. Оценка функциональности конфликта в социальной работе.

#### **ТЕМА 7. ПРИЧИНЫ И ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.**

Объективные причины конфликтов: ограниченность ресурсов, различия в целях, ценностях, интересах, неудовлетворительные коммуникации, взаимозависимость задач. Субъективные причины конфликтов: социально-психологические особенности личности, стереотипы, предрассудки, низкая конфликтоустойчивость. Социально-экономические, политические, духовные факторы конфликтов. Личностные факторы конфликтов. Конфликтогены и их роль в возникновении конфликтов.

### **РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

#### **ТЕМА 8. ДИАГНОСТИКА И ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ.**

Диагностика конфликта: понятие, этапы, методы. Программа диагностики конфликта. Анализ конфликтной ситуации. Картография конфликта. Матрица конфликта. Прогнозирование конфликтов: понятие, виды, методы. Выявление признаков назревающего конфликта. Роль социального работника в диагностике и прогнозировании конфликтов.

#### **ТЕМА 9. СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ.**

Понятие стратегии и тактики поведения в конфликте. Модель Томаса-Килменна: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Характеристика каждой стратегии, условия эффективного применения. Тактики поведения в конфликте. Выбор оптимальной стратегии поведения в конфликте в зависимости от ситуации.

#### **ТЕМА 10. ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.**

Понятие разрешения конфликта. Этапы разрешения конфликта. Формы разрешения конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж, медиация. Технологии разрешения конфликтов: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Методы разрешения конфликтов. Условия успешного разрешения конфликтов.

#### **ТЕМА 11. МЕДИАЦИЯ КАК ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.**

Понятие медиации. Принципы медиации: добровольность, конфиденциальность, нейтральность, равноправие сторон. Этапы медиации. Роль медиатора в разрешении конфликта. Инструменты медиатора. Медиация в социальной работе: возможности и ограничения. Службы медиации в социальных учреждениях.

**ТЕМА 12. ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.**

Понятие профилактики конфликтов. Направления профилактики конфликтов. Технологии профилактики конфликтов: организационно-управленческие, социально-психологические, культурно-просветительские. Формирование конфликтологической компетентности социального работника. Профилактика конфликтов в социальных учреждениях.

**ТЕМА 13. КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ: ОСОБЕННОСТИ И СПЕЦИФИКА.**

Специфика конфликтов в социальной работе. Типичные конфликты в социальной работе: конфликты между социальным работником и клиентом, конфликты между специалистами, конфликты между социальными службами, конфликты между клиентом и его социальным окружением. Особенности разрешения конфликтов в социальной работе. Профессиональные риски и конфликты.

**ТЕМА 14. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ.**

Понятие управления конфликтами. Субъекты управления конфликтами. Функции управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение. Структурные методы управления конфликтами: разъяснение требований, координационные механизмы, общеорганизационные цели, система вознаграждений. Персональные методы управления конфликтами. Управление конфликтами в социальных учреждениях.

**ТЕМА 15. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.**

Этические принципы в разрешении конфликтов. Профессионально-этический кодекс социального работника. Этические дилеммы в конфликтных ситуациях. Ответственность социального работника за разрешение конфликтов. Профилактика профессионально-этических конфликтов. Этика посредничества и медиации.

**5. Образовательные технологии**

При реализации различных видов учебной работы используются активные и интерактивные формы проведения занятий (компьютерных симуляций, разбор конкретных ситуаций) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития культуры мышления, способности к обобщению, анализу, восприятию актуальной социокультурной информации.

Руководствуясь наиболее эффективной педагогической методикой «поэтапного усвоения знаний», преподаватель курса «Конфликтология в социальной работе» последовательно выводит обучающихся студентов на этапы: 1. мотивационный, 2. ориентационный, 3. предметного действия и др. Именно третий этап предметного действия предполагает процесс практического освоения знаний, использования их как инструмента действия: а именно самостоятельного изучения части учебного материала, решения практических заданий, максимально способствующих усвоению знаний.

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

**А. Стандартные методы обучения:**

- лекции (при проведении лекционных занятий должен преобладать метод проблемного изложения);
- семинары, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- компьютерные занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- обсуждение подготовленных студентами эссе;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к семинарским занятиям, выполнение указанных выше письменных работ.

#### **Б. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- круглые столы, дискуссии;
- деловые игры (ролевые игры «Конфликт в социальном учреждении», «Медиация»);
- мастер-классы;
- анализ проблемных ситуаций (кейс-стади);
- тренинги конфликтологической компетентности.

Проблемные ситуации, моделируемые преподавателем, для освещения сложных разделов и тем. Сложность ситуации задается и корректируется в зависимости от изучаемой темы, уровня подготовки аудитории, разновидности занятий, наличия дополнительной литературы и т. д.

Ситуационный анализ используется для построения комплексных представлений об исследуемых проблемах.

Элементы деловых игр уместно использовать для проведения семинарских занятий, коллоквиумов или творческих заданий (характеризуется тщательной проработкой дополнительного материала и домашней подготовкой студенческих выступлений).

В ходе лекционных занятий преподаватель может использовать разбор конкретных ситуаций, которые могут рассматриваться с использованием знаний и умений, полученных студентами в ходе освоения учебного курса, с целью формирования и развития исследовательских навыков обучающихся.

В рамках учебного курса можно использовать видео-трансляцию (из доступных материалов и видео-нарезки из сети интернет), а также образовательные блоки, предусматривающие трансляцию аудио-материалов и книг.

Основная оболочка для формирования интерактивного пакета составляет презентации, созданные в программе Microsoft PowerPoint.

### **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов. оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

#### **6.1. План самостоятельной работы студентов**

| №<br>недел<br>и | Тема<br>самостоятельной<br>работы                                  | Вид занятия                                                                    | Задание                                                                                                                                                                       | Рекомендуемая<br>литература                                               | Количество<br>часов |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1               | Тема 1.<br>Конфликтология как<br>наука: предмет,<br>объект, методы | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>дискуссии        | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>предусматривающ<br>ее проработку<br>конспекта лекций<br>и учебной<br>литературы;<br>подготовка<br>докладов по теме с<br>презентацией | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 2                   |
| 2               | Тема 2. История<br>развития<br>конфликтологическ<br>их идей        | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>тестировани<br>ю | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>предусматривающ<br>ее проработку<br>конспекта лекций<br>и учебной<br>литературы;<br>выполнение<br>тестовых заданий                   | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 2                   |
| 3               | Тема 3. Основные<br>концепции<br>социального<br>конфликта          | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка<br>реферата           | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка<br>реферата                                                                                                               | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 2                   |
| 4               | Тема 4. Структура и<br>динамика<br>конфликта                       | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>кейс-<br>заданию | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка к<br>решению кейс-<br>задания                                                                                             | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 2                   |
| 5               | Тема 5. Типология<br>конфликтов                                    | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>тестировани<br>ю | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>выполнение<br>тестовых заданий                                                                                                       | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 2                   |

| №<br>недел<br>и | Тема<br>самостоятельной<br>работы                               | Вид занятия                                                                    | Задание                                                                           | Рекомендуемая<br>литература                                              | Количество<br>часов |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 6               | Тема 6. Функции<br>конфликта                                    | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка<br>эссе               | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>написание эссе                           | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительная<br>литература:<br>1-4 | 1                   |
| 7               | Тема 7. Причины и<br>факторы<br>возникновения<br>конфликтов     | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>дискуссии        | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка<br>докладов для<br>обсуждения | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительная<br>литература:<br>1-4 | 1                   |
| 8               | Тема 8. Диагностика<br>и прогнозирование<br>конфликтов          | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка<br>реферата           | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка<br>реферата                   | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительная<br>литература:<br>1-4 | 2                   |
| 9               | Тема 9. Стратегии и<br>тактики поведения в<br>конфликте         | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>дискуссии        | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка<br>докладов для<br>обсуждения | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительная<br>литература:<br>1-4 | 2                   |
| 10              | Тема 10.<br>Технологии<br>разрешения<br>конфликтов              | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>тестированию     | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>выполнение<br>тестовых заданий           | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительная<br>литература:<br>1-4 | 2                   |
| 11              | Тема 11. Медиация<br>как технология<br>разрешения<br>конфликтов | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>кейс-<br>заданию | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка к<br>решению кейс-<br>задания | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительная<br>литература:<br>1-4 | 2                   |
| 12              | Тема 12.<br>Профилактика                                        | Подготовка<br>к                                                                | Изучение<br>лекционного                                                           | Основная<br>литература: 1-                                               | 2                   |

| №<br>недел<br>и | Тема<br>самостоятельной<br>работы                                           | Вид занятия                                                                    | Задание                                                                                      | Рекомендуемая<br>литература                                               | Количество<br>о часов |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                 | конфликтов в<br>социальной работе                                           | аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка<br>эссе                                  | материала,<br>написание эссе                                                                 | 3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4                               |                       |
| 13              | Тема 13. Конфликты<br>в социальной<br>работе: особенности<br>и специфика    | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка<br>реферата           | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка<br>реферата                              | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 2                     |
| 14              | Тема 14.<br>Управление<br>конфликтами в<br>организациях<br>социальной сферы | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>дискуссии        | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка<br>докладов для<br>обсуждения            | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 1                     |
| 15              | Тема 15.<br>Профессиональная<br>этика и конфликты в<br>социальной работе    | Подготовка<br>к<br>аудиторным<br>занятиям,<br>подготовка к<br>тестировани<br>ю | Изучение<br>лекционного<br>материала,<br>выполнение<br>тестовых заданий                      | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 1                     |
| 16              | Подготовка к<br>экзамену                                                    | Подготовка<br>к экзамену                                                       | Повторение<br>лекционного<br>материала,<br>подготовка<br>ответов на<br>вопросы к<br>экзамену | Основная<br>литература: 1-<br>3.<br>Дополнительна<br>я литература:<br>1-4 | 36                    |
|                 | <b>Консультация</b>                                                         |                                                                                |                                                                                              |                                                                           | <b>2</b>              |
|                 | <b>Итого</b>                                                                |                                                                                |                                                                                              |                                                                           | <b>62</b>             |

## 6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента |
|---------------------|-----------------------------------|
|---------------------|-----------------------------------|

| Вид учебных занятий                                | Организация деятельности студента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Лекция</b>                                      | <p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.</p> |
| <b>Практическое занятие</b>                        | <p>Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом, прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме и др.</p>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Доклад, устное сообщение (мини-выступление)</b> | <p>Доклад — продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов выдается на первых семинарских занятиях, выбор темы осуществляется во внеаудиторное время. На подготовку дается одна-две недели. За неделю до выступления студент должен согласовать с преподавателем план выступления. Регламент – 3-5 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.</p>                        |
| <b>Контрольная работа / индивидуальные задания</b> | <p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Групповая дискуссия</b>                         | <p>Обсуждение, проходящее в малых группах (по 2 человека) или в большой группе в аудиторное и во внеаудиторное время (сбор материала по теме работы).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Эссе</b>                                        | <p>Эссе — самостоятельная творческая письменная работа, по форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение), поэтому в нём используются вопросно-ответная форма изложения, вопросительные предложения, ряды однородных членов,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Вид учебных занятий | Организация деятельности студента                                 |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------|
|                     | вводные слова, параллельный способ связи предложений в тексте. ** |

**Требования, предъявляемые к эссе:** объем эссе не должен превышать 1–2 страниц; эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной; эссе должно иметь грамотную композиционную конструкцию, быть логичным, понятным по структуре; каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль; эссе должно показать, что его автор знает и хорошо использует теоретические концепции, термины, обобщения, мировоззренческие идеи; эссе должно содержать убедительный аргумент в пользу изложенной позиции. **Структура эссе:** мысли автора по проблеме представлены в виде кратких тезисов (Т); мысль должна быть подтверждена доказательствами — поэтому за тезисом следует аргумент (А). |

| **Реферат** | Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата. |

| **Кейс-задание** | Анализ конкретной конфликтной ситуации (кейса) с использованием теоретических знаний: определение структуры конфликта, его динамики, причин, выбор оптимальной стратегии поведения и технологий разрешения. Оформление результатов анализа в письменном виде. |

| **Подготовка к экзамену** | При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. |

### 6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

#### Контроль освоения компетенций

| № п/п | Вид контроля                                                                                                                                             | Контролируемые темы (разделы) | Компетенции, компоненты которых контролируются |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------|
| 1     | Текущий выборочный опрос на практическом занятии; результаты выступления с докладом и презентацией; устное рецензирование докладов; решения кейс-задания | Раздел 1                      | УК-3; УК-5; ПК-3                               |
| 2     | Текущий выборочный опрос на практическом занятии; результаты выступления с докладом и презентацией; устное рецензирование докладов; решения кейс-задания | Раздел 2                      | УК-3; УК-5; ПК-3                               |
| 3     | Итоговая аттестация (экзамен)                                                                                                                            | 1, 2                          | УК-3; УК-5; ПК-3                               |

Компетенции (или их составные части) считаются сформированными в том случае, если студент выполнил все предусмотренные практические задания, самостоятельную работу, прошел промежуточную аттестацию по тестовым заданиям, успешно сдал экзамен по дисциплине.

### Шкала оценки сформированности компетенций

| Уровни сформированности компетенции                                | Содержательное описание уровня                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Основные признаки уровня освоения компетенции (дескрипторы)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Базовый уровень компетентности (экзамен)</b>                 | Студент демонстрирует высокий уровень знаний методов исследования, используемых в социальной работе с различными категориями граждан, адекватно использует их для анализа социальных проблем, демонстрирует умение критической и аналитической рефлексии происходящих в социальной жизни общества процессов, обладает навыками конструирования рекомендаций по улучшению социальной ситуации в социальной политике. | Полное усвоение учебного материала, логически аргументированное его изложение, владение тезаурусом социальной работы, умение применять теорию к анализу социальных ситуаций, способность обосновывать решения и делать аргументированные выводы, ссылаться на литературные источники, конструировать рекомендации по решению социальных проблем на основании проведенных социологических исследований. Активное посещение занятий и высокая степень участия в процессе освоения дисциплины. Все задания выполнены в полном срок. Студент правильно ответил на 80 % и более итогового тестового задания. |
| <b>2. Уровень минимальной компетентности (неудовлетворительно)</b> | Минимально возможная выраженность компетенции, не достигший базового уровня знаний по ФГОС 3++.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Незнание значительной части учебного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы итоговой аттестации по дисциплине, невыполнение практических заданий самостоятельной работы, недостаточная активность в                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Уровни сформированности компетенции | Содержательное описание уровня | Основные признаки уровня освоения компетенции (дескрипторы)                           |
|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                | течение семестра, студент правильно ответил на менее 20% итогового тестового задания. |

### Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине

1. Конфликтология как наука: объект, предмет, методы.
2. Место конфликтологии в системе научного знания.
3. История развития конфликтологических идей в древности.
4. Конфликтологические идеи в Средневековье и Новое время.
5. Марксистская концепция конфликта.
6. Функциональная теория конфликта (Г. Зиммель, Л. Козер).
7. Конфликтная модель общества Р. Дарендорфа.
8. Общая теория конфликта К. Боулдинга.
9. Теория человеческих потребностей Д. Бертона.
10. Понятие и структура конфликта.
11. Динамика конфликта: основные стадии и фазы.
12. Типология конфликтов: критерии и виды.
13. Функции конфликта: позитивные и негативные.
14. Причины и факторы возникновения конфликтов.
15. Конфликтогены и их роль в возникновении конфликтов.
16. Диагностика конфликтов: понятие, этапы, методы.
17. Прогнозирование конфликтов: понятие, виды, методы.
18. Стратегии поведения в конфликте (модель Томаса-Килменна).
19. Тактики поведения в конфликте.
20. Технологии разрешения конфликтов.
21. Формы разрешения конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж, медиация.
22. Медиация как технология разрешения конфликтов: принципы и этапы.
23. Роль медиатора в разрешении конфликта.
24. Профилактика конфликтов в социальной работе.
25. Конфликтологическая компетентность социального работника.
26. Специфика конфликтов в социальной работе.
27. Типичные конфликты в социальной работе.
28. Управление конфликтами в организациях социальной сферы.
29. Структурные и персональные методы управления конфликтами.
30. Профессиональная этика и конфликты в социальной работе.
31. Этические принципы в разрешении конфликтов.
32. Профессионально-этический кодекс социального работника.
33. Этические дилеммы в конфликтных ситуациях.
34. Ответственность социального работника за разрешение конфликтов.
35. Профилактика профессионально-этических конфликтов.

### Примерный перечень тем рефератов и эссе

1. Конфликтология как наука: история становления и современное состояние.

2. Роль конфликта в развитии общества.
3. Конфликт и сотрудничество: диалектика взаимодействия.
4. Социальный конфликт: природа, причины, функции.
5. Конфликты в современном российском обществе: особенности и тенденции.
6. Межличностные конфликты: причины, динамика, способы разрешения.
7. Семейные конфликты: причины, типология, технологии разрешения.
8. Конфликты в социальной работе: специфика и технологии управления.
9. Профессиональные конфликты в социальных учреждениях.
10. Конфликт между социальным работником и клиентом: причины и пути разрешения.
11. Медиация как технология разрешения конфликтов в социальной работе.
12. Профилактика конфликтов в социальной работе.
13. Формирование конфликтологической компетентности социального работника.
14. Этика разрешения конфликтов в социальной работе.
15. Роль социального работника в разрешении конфликтов в семье.
16. Конфликты в системе «социальный работник — клиент — социальное окружение».
17. Управление конфликтами в организациях социальной сферы.
18. Технологии переговоров в разрешении конфликтов.
19. Стресс и конфликт: взаимосвязь и управление.
20. Конфликтоустойчивость личности и ее развитие.

#### **Тестовые задания**

##### **1. Конфликтология — это наука о:**

- а) закономерностях возникновения, развития и завершения конфликтов
- б) способах управления обществом
- в) психологии личности
- г) социальной структуре общества

##### **2. Основоположителем функциональной теории конфликта является:**

- а) К. Маркс
- б) Г. Зиммель
- в) Р. Дарендорф
- г) Т. Парсонс

##### **3. Автором концепции «позитивно-функционального конфликта» является:**

- а) Л. Козер
- б) К. Боулдинг
- в) Д. Бертон
- г) М. Вебер

##### **4. Структура конфликта включает:**

- а) только объективные элементы
- б) только субъективные элементы
- в) объективные и субъективные элементы
- г) только участников конфликта

##### **5. Стадия открытого конфликта включает:**

- а) только инцидент
- б) инцидент, эскалацию, кульминацию, спад
- в) только кульминацию
- г) только спад

**6. К стратегиям поведения в конфликте по модели Томаса-Килменна НЕ относится:**

- а) соперничество
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) игнорирование

**7. Медиация — это:**

- а) форма разрешения конфликта с участием нейтрального посредника
- б) форма борьбы сторон
- в) способ избегания конфликта
- г) форма принудительного разрешения конфликта

**8. Принципами медиации являются:**

- а) добровольность, конфиденциальность, нейтральность, равноправие сторон
- б) принудительность, открытость, неравенство сторон
- в) состязательность, гласность, публичность
- г) закрытость, директивность, асимметричность

**9. Функцией конфликта НЕ является:**

- а) интегративная
- б) инновационная
- в) диагностическая
- г) деструктивная (разрушительная)

**10. Конфликтогены — это:**

- а) слова, действия, бездействия, способствующие возникновению конфликта
- б) способы разрешения конфликта
- в) участники конфликта
- г) причины конфликта

**11. Какой тип конфликта относится к внутриличностным:**

- а) конфликт между социальными группами
- б) конфликт между личностью и группой
- в) конфликт между желаниями и возможностями личности
- г) межгрупповой конфликт

**12. Профилактика конфликтов — это:**

- а) деятельность по предупреждению конфликтов
- б) деятельность по разрешению конфликтов
- в) деятельность по диагностике конфликтов
- г) деятельность по управлению конфликтами

**13. Основная причина конфликтов в социальной работе:**

- а) ограниченность ресурсов и различия в интересах
- б) отсутствие конфликтов
- в) полное совпадение интересов
- г) отсутствие взаимодействия

**14. Картография конфликта используется для:**

- а) диагностики конфликта
- б) разрешения конфликта
- в) профилактики конфликта
- г) прогнозирования конфликта

**15. Конфликтоустойчивость — это:**

- а) способность личности сохранять конструктивные отношения в конфликте
- б) склонность к конфликтам
- в) агрессивность
- г) замкнутость

**Ключи к тесту по дисциплине «Конфликтология в социальной работе»:**

| № вопроса | Ответ |
|-----------|-------|
| 1         | а     |
| 2         | б     |
| 3         | а     |
| 4         | в     |
| 5         | б     |
| 6         | г     |
| 7         | а     |
| 8         | а     |
| 9         | г     |
| 10        | а     |
| 11        | в     |
| 12        | а     |
| 13        | а     |
| 14        | а     |
| 15        | а     |

**7. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)****7.1. Основная литература**

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — 7-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург: Питер, 2023. — 560 с. — ISBN 978-5-4461-1800-5.

2. Зеленков, М. Ю. Конфликтология: учебник для вузов / М. Ю. Зеленков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Дашков и К, 2023. — 324 с. — ISBN 978-5-394-04678-3.

3. Кулагина, Е. В. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Е. В. Кулагина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10296-2.

## 7.2. Дополнительная литература

1. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология: учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-16-010685-4.

2. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — 3-е изд. — Санкт-Петербург: Питер, 2022. — 576 с. — ISBN 978-5-4461-1200-4.

3. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург: Питер, 2022. — 384 с. — ISBN 978-5-4461-1175-8.

4. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07415-2.

## 7.3. Интернет-ресурсы

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

| Название ресурса                                                        | Ссылка/доступ                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Электронно-библиотечная система IPRbooks                                | <a href="http://www.iprbookshop.ru">www.iprbookshop.ru</a>        |
| Образовательная платформа «ЮРАЙТ»                                       | <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>                 |
| Электронно-библиотечная система «Лань»                                  | <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>       |
| Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU                              | <a href="https://www.elibrary.ru/">https://www.elibrary.ru/</a>   |
| СПС «КонсультантПлюс»                                                   | <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> |
| Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»                           | <a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>   |
| Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» | <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>         |
| Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР)        | <a href="http://fcior.edu.ru/">http://fcior.edu.ru/</a>           |

## 7.4. Программное обеспечение

**Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):**

- Операционная система WindowsPro
- Антивирус Kaspersky Endpoint Security
- Офисное приложение Libre Office
- Архиватор 7-zip
- Браузер изображений Fast Stone ImageViewer
- PDF ридер Foxit Reader
- Медиапроигрыватель VLC mediaplayer

- Запись дисков Image Burn
- DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in

**Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):**

- Операционная система Windows 10
- Антивирус Kaspersky Endpoint Security
- Офисное приложение Libre Office
- Архиватор 7-zip
- Браузер изображений Fast Stone ImageViewer
- PDF ридер Foxit Reader
- Медиапроигрыватель VLC mediaplayer
- Запись дисков Image Burn
- DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in

**При реализации дисциплины с применением (частичным применением) дистанционных образовательных технологий используются:**

- вебинарная платформа Zoom;
- набор веб-сервисов MS office365 (бесплатное ПО для учебных заведений <https://www.microsoft.com/ru-ru/education/products/office>);
- система электронного обучения Moodle (свободно распространяемое ПО).

**7.5. Материально-техническое обеспечение**

| Помещения для осуществления образовательного процесса                | Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)                                                                                                                                                                                                                                              | Адрес (местоположение)                                           |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Аудитории для проведения лекционных занятий                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                  |
| Лекционная аудитория — 4 этаж, ауд. 435, 438                         | Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, компьютер — 1, проектор — 1, интерактивная доска — 1. Выход в локальную компьютерную сеть и Интернет для оперативной связи со студентами, преподавателями и участниками учебного процесса во время дистанционных занятий. | г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 4 этаж |
| Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                  |
| Компьютерный класс — 2 этаж, ауд.                                    | Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: мультимедиа                                                                                                                      | г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч.                |

| Помещения для осуществления образовательного процесса | Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Адрес (местоположение)                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | проектор, экран, акустическая система. Программное обеспечение, соответствующее основным технологическим задачам сбора, обработки и хранения исследовательских данных — статистический пакет, программа для кодирования нарративов, программы обработки фото- и видеоизображений, социального картирования и др. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, канцелярские принадлежности. | корпус, 4 этаж                                                                                          |
| Аудитория для практических занятий — ауд. 435, 438    | Аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 4 этаж                                        |
| Римский зал — 1 этаж, ауд. 105                        | Технические средства для записи интервью, фокус-групп, визуальной информации — аудиторная доска, мебель (столы ученические, стулья ученические) на 30 посадочных мест, компьютер — 1, проектор — 1, интерактивная доска — 1, канцелярские принадлежности, цифровые диктофоны, фотокамеры, видеокамеры — в количестве, достаточном для обеспечения студентов на время учебного исследования.                         | г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7, главный уч. корпус, 4 этаж                                        |
| Помещения для самостоятельной работы                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                         |
| Читальный зал научной библиотеки ИнГУ                 | Доступ к печатным и электронным источникам из списка рекомендуемой литературы. Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест — 30.                                                                                                                                                                                                  | г. Магас, проспект Идриса Зязикова 7. Электронный читальный зал, этаж 2, Библиотечно-компьютерный центр |

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Рекомендации по работе с лекционным материалом

При изучении дисциплины «Конфликтология в социальной работе» необходимо, прежде всего, овладеть понятийным аппаратом. Ключевые понятия курса: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент, субъекты конфликта, объект конфликта, эскалация, медиация, переговоры, компромисс, сотрудничество, конфликтоустойчивость, конфликтогены, профилактика конфликтов.

Работа над конспектом лекций должна быть систематической. Рекомендуется выделять в тексте основные положения, определения, классификации, а также записывать вопросы, которые возникают при изучении материала. Для лучшего усвоения материала целесообразно составлять схемы и таблицы (например, «Структура конфликта», «Динамика конфликта», «Стратегии поведения в конфликте»).

### 8.2. Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому занятию включает:

1. Изучение конспекта лекций по соответствующей теме.
2. Проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы.
3. Подготовка ответов на вопросы, вынесенные на обсуждение.
4. Выполнение индивидуальных заданий (подготовка докладов, рефератов, эссе, презентаций, кейс-заданий).

При подготовке докладов и презентаций следует обратить внимание на актуальность темы, логичность изложения, наличие примеров из практики социальной работы. Регламент выступления — 3–5 минут.

### 8.3. Рекомендации по подготовке к экзамену

Экзамен по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» проводится в устной форме по вопросам, представленным в разделе 6.3. При подготовке к экзамену необходимо:

1. Ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу.
2. Повторить основные понятия, классификации, концепции, технологии.
3. Подготовить ответы на все вопросы, вынесенные на экзамен.
4. Быть готовым к решению практических задач (кейсов), связанных с анализом конфликтных ситуаций в социальной работе.

**Критерии оценивания ответа на экзамене:**

| Оценка    | Критерии                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Отлично» | Студент полно и аргументированно раскрыл содержание вопроса, свободно владеет понятийным аппаратом, умеет применять теоретические знания к анализу практических ситуаций, правильно ответил на 80% и более тестовых заданий. |
| «Хорошо»  | Студент достаточно полно раскрыл содержание вопроса, владеет основными понятиями, допускает незначительные неточности, правильно ответил на 60–79% тестовых заданий.                                                         |

| Оценка                | Критерии                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Удовлетворительно»   | Студент раскрыл содержание вопроса на базовом уровне, допускает ошибки в определении понятий, испытывает затруднения при применении теоретических знаний к анализу практических ситуаций, правильно ответил на 40–59% тестовых заданий. |
| «Неудовлетворительно» | Студент не раскрыл содержание вопроса, не владеет понятийным аппаратом, правильно ответил на менее 40% тестовых заданий.                                                                                                                |

## **9. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

При организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) обеспечивается:

1. Возможность выбора формы обучения (очная, заочная, дистанционная).
2. Увеличение продолжительности сдачи зачета/экзамена по отношению к установленной продолжительности.
3. Использование электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.
4. Предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую техническую помощь.
5. Обеспечение доступности учебных аудиторий и помещений для самостоятельной работы.

Программу составила:

1. Кандидат психологических наук, профессор

\_\_\_\_\_  
(подпись)

/ Ганиева Р.Х./  
(Ф.И.О.)

Программа одобрена на заседании кафедры философии и социальной работы

Протокол № 8 от «27» апреля 2026 года

Зав. Кафедрой философии и социальной работы

\_\_\_\_\_  
(подпись)

/ Гайтукиев М.А. /  
(Ф.И.О.)

Программа согласована с заведующим выпускающей кафедрой философии и социальной работы

\_\_\_\_\_  
(подпись, Ф.И.О., дата)