

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лазаренко Виктор Анатольевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.03.2023 22:17:35
Уникальный программный ключ:
45c319b8a032ab3637134215abd1c47555476714

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)**

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры социальной работы и безопасности жизнедеятельности протокол № 10 от «05» июня 2018 г. заведующий кафедрой социальной работы и безопасности жизнедеятельности доцент Шульгина Т.А.

УТВЕРЖДЕНО

на заседании методического совета факультета социальной работы протокол № 5 от «08» июня 2018 г. председатель методического совета факультета социальной работы профессор Василенко Т.Д.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Конфликтология в социальной работе

Факультет	социальной работы
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Направленность	Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями здоровья
Курс	3
Трудоемкость (з.е.)	3
Количество часов всего	108
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Разработчик рабочей программы:

зав. кафедрой социальной работы и БЖД, к.п.н., доцент Шульгина Т.А

Курск – 2018

Рабочая программа дисциплины «Конфликтология в социальной работе» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов целостного представления о природе и сущности социальных конфликтов и профессиональной деятельности специалиста в области социальной работы в управлении социальными рисками, возникающими в процессе социальных конфликтов между членами социальных групп.

Задачи:

- сформировать представление о причинах возникновения конфликтов, динамике их развития, типологии, диагностике, стратегии, тактике, методах и условиях их предотвращения и разрешения основываясь на современных стратегиях и моделях социальной помощи;
- сформировать представление о возможностях управления рисками при разрешении конфликтных ситуаций в социальной работе, связанных с процессами взаимозависимости, взаимовлияния, взаимопонимания;
- сформировать умение использовать современные стратегии разрешения конфликтов в социальной работе, методы их профилактики, предупреждения и минимизации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы и требования к планируемым результатам обучения по дисциплине

Дисциплина «Конфликтология в социальной работе» относится к базовой части образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины обеспечивает достижение планируемых результатов освоения образовательной программы и направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция		Логическая связь с дисциплинами учебного плана
код	формулировка	
ПК-1	Способность к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению	Социология коммуникаций; технологии социальной работы; социальная защита инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; социальная работа по месту жительства; социальная работа с семьей и детьми с ограниченными возможностями здоровья; организация доступной среды жизнедеятельности детей с ограниченными возможностями здоровья; технологии социальной работы при чрезвычайных ситуациях; семейное воспитание.

Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этапы формирования и индикаторы достижения компетенции		
		Знает	Умеет	Владет (имеет практический опыт)
1	2	3	4	5
ПК-1	Способность к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан с целью постановки социального диагноза и разработки индивидуальных программ предоставления социальных услуг и мероприятий по социальному сопровождению	<ul style="list-style-type: none"> - типологию проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые) - разновидности обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, а также критерии их оценки - методы социальной диагностики - комплексные подходы к оценке потребностей граждан в предоставлении социальных услуг и мер социальной поддержки 	<ul style="list-style-type: none"> - обобщать и систематизировать информацию, касающуюся трудной жизненной ситуации и методов ее преодоления - проводить оценку обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан - обеспечивать эффективное взаимодействие с гражданами, семьями, социальными группами, оказавшимися в трудной жизненной ситуации 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками выявления и оценки индивидуальной потребности гражданина в различных видах и формах социального обслуживания и социальной поддержки - навыками осуществления сбора и обработки дополнительной информации, свидетельствующей о проблемах гражданина, обратившегося за предоставлением социальных услуг или мер социальной поддержки - навыками постановки социального диагноза - навыками выявления обстоятельств возникновения трудной жизненной ситуации путем организации обследований, мониторинга условий жизнедеятельности граждан по месту жительства (фактического пребывания), определения причин, способных привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья, анализа данных статистической отчетности, проведения, при необходимости, выборочных социологических опросов населения

3. Разделы (темы) дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении

Наименование темы дисциплины	Содержание темы	Код компетенции
1	2	3
<p>Теоретико-методологические основы конфликтологии. Предмет и задачи «Конфликтологии в социальной работе». Социально-психологическая природа конфликта. Специфика конфликтологии в системе социальной работы</p>	<p>Цели и задачи курса «Конфликтология в социальной работе». Методологические принципы и научные подходы изучения социальной конфликтологии. История развития конфликтологических знаний. Социальный конфликт как объект научного исследования. Роль конфликтологии в системе социальных наук. Предмет, объект, функции конфликтологии в социальной работе. Структура социальной конфликтологии. Сущность понятий «конфликт», «социальный конфликт».</p>	<p>ПК-1</p>
<p>Конфликт через призму современной теории социального благополучия, качества жизни, физического, психического и социального здоровья. Функции конфликта. Типология конфликтов</p>	<p>Причины и источники внутриличностных конфликтов. Сущность понятия «внутриличностный конфликт». Причины и источники внутриличностных конфликтов. Саморегуляция личности как условие профилактики и нейтрализации конфликтов.</p> <p>Функции социальных конфликтов. Модели конфликта. Основные научные подходы к выделению стадий, периодов и этапов динамики развития социальных конфликтов. Критерии классификации социальных конфликтов. Типы социальных конфликтов и их характеристик. Типология проблем граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации различной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые), которые могут выступать источником конфликта.</p> <p>Сущность понятия «социально-трудовой конфликт». Причины и источники социально-трудовых конфликтов. Причины и источники социально-трудовых конфликтов. Типология социально-трудовых конфликтов и особенности их проявлений.</p> <p>Межличностные конфликты: понятие, причины, формы проявления. Типология межличностных конфликтов. Сущность понятия «Конфликт в группе и организации». Причины и источники конфликтов в группе и организации. Причины и источники конфликтов в группе и организации. Типология конфликтов в группе и организации.</p> <p>Сущность понятия «семейный конфликт». Причины и источники семейных конфликтов. Функции и последствия семейных конфликтов. Типология семейных конфликтов. Причины и источники семейных конфликтов. Типология семейных конфликтов. Детско-родительские конфликты. Типология семейных конфликтов. Межпоколенные конфликты. Типология семейных конфликтов. Супружеские конфликты.</p> <p>Сущность понятия «национально-этнический конфликт». Причины и источники</p>	<p>ПК-1</p>

	<p>возникновения национально-этнических конфликтов. Типы и формы проявления национально-этнических конфликтов. Способы предупреждения и разрешения национально-этнических конфликтов.</p> <p>Сущность понятия «политический конфликт». Типология политических конфликтов. Причины и источники политических конфликтов.</p>	
<p>Источники и причины возникновения конфликтов. Структура и динамика социальных конфликтов. Стили конфликтного поведения</p>	<p>Условия, способствующие возникновению конфликта и снижающие риск его появления. Роль окружающей среды в конфликте. Причины противоборства сторон в социальных конфликтах (когнитивный конфликт, конфликт интересов, конфликт ценностей и др.). Конфликтогенные факторы появления социальных конфликтов на макро-и микроуровнях. Агрессия (агрессивность) как источник конфликта. Насилие как причина и форма проявления социальных конфликтов. Конфликтная ситуация и ее характеристика.</p> <p>Структура и динамика социальных конфликтов. Границы конфликта (пространственные, временные, субъективные). Предконфликтная стадия развития конфликта и особенности ее протекания (латентный период в развитии конфликта). Стадия эскалации (развития) конфликта (открытый период его протекания). Стадия разрешения конфликта и ее характеристика. Постконфликтная стадия развития конфликта (латентный период его протекания)..</p> <p>Стили конфликтного поведения.</p>	ПК-1
<p>Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе</p>	<p>Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.</p> <p>Конфликтогенная специфика особенностей характера социальных сирот. Конфликтогенность подростков. Специфика особенностей подростков, находящихся в условиях социальной изоляции. Конфликтогенность безработных, пожилых людей, лиц, с нарушениями здоровья и ирвалидов.</p> <p>Психологическая типология личности в контексте конфликтного взаимодействия в социальной работе.</p>	ПК-1
<p>Технологии и методы управления конфликтом. Общенаучные и специальные методы исследования конфликтов</p>	<p>Специфика конфликтологии в социальной работе, использования технологий и методов в управлении конфликтами. Управление конфликтами: определение основных понятий. Принципы управления конфликтами. Нормативно-правовые основы управления конфликтами. Методы предупреждения и профилактики конфликтов. Способы урегулирования и разрешения конфликтов.</p> <p>Методы исследования и диагностики социальных конфликтов (общенаучные и специальные).</p>	ПК-1
<p>Диагностика конфликта</p>	<p>Выявление обстоятельств возникновения конфликта, трудной жизненной ситуации путем организации обследований, мониторинга условий жизнедеятельности граждан по месту жительства (фактического пребывания), определения причин, способных привести их в по-</p>	ПК-1

	<p>ложение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья, анализа данных статистической отчетности, проведения, при необходимости, выборочных социологических опросов населения. Определение стадии и субъектов конфликта.</p> <p>Методы и инструменты диагностики конфликтности личности: тесты, опросники, интервью, др.</p>	
Предупреждение конфликта	<p>Стратегии и принципы предупреждения социальных конфликтов. Технология предупреждения и регулирования социальных конфликтов: понятие, типы, виды. Методы предупреждения конфликтов: организационно-управленческий, информационный, социально-психологический.</p> <p>Способы предупреждения, разрешение и урегулирования социально-трудовых конфликтов. Способы предупреждения, разрешения и регулирования конфликтов в группе и организации. Особенности и способы предупреждения и разрешения конфликтов в учреждениях социального обслуживания.</p> <p>Способы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов. Способы предупреждения и разрешения семейных конфликтов. Способы предупреждения и разрешения национально-этнических конфликтов. Способы предупреждения и разрешения политических конфликтов.</p>	ПК-1
Разрешение конфликта	<p>Вариантность завершения социальных конфликтов Стратегия разрешения социальных конфликтов. Тактика разрешения социальных конфликтов. Принципы и условия эффективного разрешения социальных конфликтов.</p>	ПК-1
Управление конфликтами в социальной работе. Социально-технологические и социоинженерные практики создания благоприятной среды в социальных организациях и службах, обеспечения благополучия, социального и психологического здоровья клиентов	<p>Особенности конфликтов «клиент - социальный работник»: причины, формы проявления, способы предупреждения и разрешения. Социально-технологические и социоинженерные практики создания благоприятной среды в социальных организациях и службах, обеспечения благополучия, социального и психологического здоровья клиентов.</p>	ПК-1
Технологии посредничества в конфликте, их социально-психологическое обеспечение	<p>Технологии посредничества в конфликте. Технология урегулирования и разрешения конфликтов с участием третьей стороны (медиаторство). Тактика и ролевые позиции в конфликте третьей стороны.</p>	ПК-1

Разрешение конфликтов и ведение переговоров в социальной работе	Переговоры как метод урегулирования и разрешения конфликтов. Условия проведения эффективных переговоров. Сеттинг переговоров.	ПК-1
Социальное партнерство как форма сотрудничества и профилактики конфликтов	Социальное партнерство как форма сотрудничества и профилактики конфликтов. Сущность и функции социального партнерства. Сущность и функции трудовых договоров.	ПК-1
Роль руководителей в системе социальной работы в управлении конфликтами	Использование руководителями различных стилей управления конфликтами. Роль личного примера руководителя в управлении конфликтами. Руководитель как посредник в конфликте. Руководитель как субъект конфликта.	ПК-1

4. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах)

Наименование <i>раздела (или темы)</i> дисциплины	Контактная работа		Внеаудиторная (самостоятельная) работа	Итого часов	Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения		Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации <i>(из таблицы 4.2)</i>	
	всего	из них			Традиционные	Интерактивные		
		лекции						практические занятия
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Теоретико-методологические основы конфликтологии. Предмет и задачи «Конфликтологии в социальной работе». Социальный конфликт как объект научного исследования. Специфика конфликтологии в системе социальной работы	3	1	2	1	4	ЛТ, СЗ,		КЗ, С
Конфликт через призму современной теории социального благополучия, качества жизни, физического, психического и социального здоровья. Функции конфликта. Типология конфликтов	3	1	2	1	4	ЛТ, СЗ, СИ	НИРС	С
Источники и причины возникновения конфликтов. Структура и динамика социальных конфликтов. Стили конфликтного поведения	6	2	4	2	8	ЛТ, СЗ		С
Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе	4	2	2	2	6	ЛТ, СЗ		С
Технологии и методы управления конфликтом. Общенаучные и специальные методы исследования конфликтов	6	2	4	2	8	ЛТ, СЗ,	МК	С
Диагностика конфликта	6	2	4	2	8	ЛТ, СЗ, СИ,		С
Предупреждение конфликта	3	1	2	2	5	ЛТ, СЗ	МК	С
Разрешение конфликта	5	1	4	1	6	ЛТ, СЗ		С
Управление конфликтами в соци-	6	2	4	1	7	ЛТ, СЗ	МК	С

альной работе. Социально-технологические и социоинженерные практики создания благоприятной среды в социальных организациях и службах, обеспечения благополучия, социального и психологического здоровья клиентов								
Технологии посредничества в конфликте, их социально-психологическое обеспечение	3	1	2	1	4	ЛТ, СЗ		С
Разрешение конфликтов и ведение переговоров в социальной работе	3	1	2	1	4	ЛТ, СЗ	ЗС	С
Социальное партнерство как форма сотрудничества и профилактики конфликтов	3	1	2	1	4	ЛТ, СЗ		С
Роль руководителей в системе социальной работы в управлении конфликтами	3	1	2	1	4	ЛТ, СЗ		С
Экзамен	-				36	-	-	Пр., С, Т
ИТОГО:					108	-	-	-

4.1. Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения

ЛТ	традиционная лекция	НИРС	научно-исследовательская работа студентов (составление информационного обзора литературы по предложенной тематике, подготовка реферата, подготовка эссе, доклада, написание курсовой работы, подготовка учебных схем, таблиц)
ЗС	решение ситуационных задач	МК	метод кейсов
СЗ	семинарское занятие	СИ	самостоятельное изучение тем, отраженных в программе, но рассмотренных в аудиторных занятиях

4.2. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Т	тестирование
Пр.	оценка освоения практических навыков (умений, владений)
С	оценка по результатам собеседования (устный опрос)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В. П. Ратников, И. К. Батулин, В. Ф. Голубь [и др.] ; под ред. В. П. Ратников. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>

Дополнительная литература

1. Абросимов, Д. В. Методология исследования глобальных конфликтов [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Д. В. Абросимов. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2011. — 128 с. — 978-5-9275-0859-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47004.html>

2. Афанасьева, Е. А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 159 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19276.html>

3. Учебник по направлению Конфликтология [Электронный ресурс] / Д. В. Абросимов, Н. А. Безвербная, В. Н. Коновалов [и др.] ; под ред. В. Н. Коновалов, С. А. Мартиросян. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2011. — 311 с. — 978-5-9275-0830-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47171.html>

4. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О. З. Муштук, А. Ю. Деев, О. С. Которова, М. В. Цыбульская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2011. — 320 с. — 978-5-902597-60-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17019.html>

5. Конфликтология сфер социальной жизни [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. А. Сергеев, А. Л. Салагаев, Л. З. Фатхуллина [и др.] ; под ред. С. А. Сергеев, А. Л. Салагаев. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2014. — 468 с. — 978-5-7882-1654-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62184.html>

6. Метлякова, Л. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Электрон. текстовые данные. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — 978-5-85218-812-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70630.html>

7. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению и специальности "Социальная работа" / Е. Г. Сорокина. - М. : Академия, 2009.

8. Цыбульская, М. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. В. Цыбульская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2010. — 312 с. — 978-5-374-00308-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10705.html>

Периодические издания (журналы)

1. Вестник психосоциальной и коррекционной работы

2. «Социологические исследования» СОЦис

Электронное информационное обеспечение и профессиональные базы данных

1. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» <https://elibrary.ru/>

2. Национальная электронная библиотека (НЭБ) <http://нэб.рф/>

3. Институт социологии РАН: <http://www.isras.ru/>

4. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ): <http://wciom.ru/>

5. Российская Государственная Библиотека: <http://www.rsl.ru/>

6. Научная библиотека Московского государственного университета им.

М.В.Ломоносова: <http://www.nbmgu.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п\п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	2	3	4
1.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №502	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (телевизор).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
2.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №503	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (телевизор).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
3.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №505	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, кресла, шкафы); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (персональные компьютеры).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018

4.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №507	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
5.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №508	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска, доска магнитная).	-
6.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №513 а	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
7.	Российская Федерация, 305000, г. Курск, ул. Пучковка, д. 82, 1 этаж, каб. №1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
8.	Российская Федерация, 305000, г. Курск, ул. Пучковка, д. 82, 1 этаж, каб. №2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
9.	Российская Федерация, 305000, г. Курск, ул. Пучковка, д. 82, 1 этаж, каб. №3	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-

7. Оценочные средства

Вопросы для устной части экзамена

1. Цели и задачи курса «Конфликтология в социальной работе». Методологические принципы и научные подходы изучения социальной конфликтологии.
2. История развития конфликтологических знаний.
3. Роль конфликтологии в системе социальных наук.
4. Предмет, объект, функции конфликтологии в социальной работе. Структура социальной конфликтологии.
5. Сущность понятий «конфликт», «социальный конфликт».
6. Функции социальных конфликтов.
7. Причины и источники внутриличностных конфликтов.
8. Структурная модель конфликта.
9. Основные научные подходы к выделению стадий, периодов и этапов динамики развития социальных конфликтов.
10. Предконфликтная стадия развития конфликта и особенности ее протекания (латентный период в развитии конфликта).
11. Стадия эскалации (развития) конфликта (открытый период его протекания).
12. Стадия разрешения конфликта и ее характеристика.
13. Постконфликтная стадия развития конфликта (латентный период его протекания).
14. Конфликтная ситуация и ее характеристика.
15. Роль окружающей среды в конфликте.
16. Условия, способствующие возникновению конфликта и снижающие риск его появления.
17. Стили конфликтного поведения.
18. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе.
19. Критерии классификации социальных конфликтов. Типы социальных конфликтов и их характеристика.
20. Конфликтогенные факторы появления социальных конфликтов на макро-и микроуровнях.
21. Причины противоборства сторон в социальных конфликтах (когнитивный конфликт, конфликт интересов, конфликт ценностей и др.).
22. Агрессия (агрессивность) как источник конфликта. Насилие как причина и форма проявления социальных конфликтов.
23. Границы конфликта (пространственные, временные, субъективные).
24. Методы исследования и диагностики социальных конфликтов (общенаучные и специальные).
25. Сущность понятия «внутриличностный конфликт». Причины и источники внутриличностных конфликтов.
26. Саморегуляция личности как условие профилактики и нейтрализации конфликтов.
27. Межличностные конфликты: понятие, причины, формы проявления. Типология межличностных конфликтов.
28. Способы предупреждения и разрешения межличностных конфликтов.
29. Сущность понятия «Конфликт в группе и организации». Причины и источники конфликтов в группе и организации.
30. Причины и источники конфликтов в группе и организации. Типология конфликтов в группе и организации.
31. Сущность понятия «социально-трудовой конфликт». Причины и источники социально-трудовых конфликтов.
32. Причины и источники социально-трудовых конфликтов. Типология социально-трудовых конфликтов и особенности их проявлений.
33. Сущность понятия «семейный конфликт».

34. Причины и источники семейных конфликтов. Функции и последствия семейных конфликтов.
35. Типология семейных конфликтов. Причины и источники семейных конфликтов.
36. Типология семейных конфликтов. Детско-родительские конфликты.
37. Типология семейных конфликтов. Межпоколенные конфликты.
38. Типология семейных конфликтов. Супружеские конфликты.
39. Сущность понятия «национально-этнический конфликт». Причины и источники возникновения национально-этнических конфликтов.
40. Типы и формы проявления национально-этнических конфликтов. Способы предупреждения и разрешения национально-этнических конфликтов.
41. Сущность понятия «политический конфликт». Типология политических конфликтов.
42. Причины и источники политических конфликтов.
43. Методы предупреждения конфликтов: организационно-управленческий, информационный, социально-психологический.
44. Технология предупреждения и регулирования социальных конфликтов: понятие, типы, виды.
45. Вариантность завершения социальных конфликтов.
46. Стратегия разрешения социальных конфликтов. Тактика разрешения социальных конфликтов.
47. Принципы и условия эффективного разрешения социальных конфликтов.
48. Социально-технологические и социоинженерные практики создания благоприятной среды в социальных организациях и службах, обеспечения благополучия, социального и психологического здоровья клиентов.
49. Технологии посредничества в конфликте.
50. Переговоры как метод урегулирования и разрешения конфликтов.
51. Технология урегулирования и разрешения конфликтов с участием третьей стороны (медиаторство).
52. Тактика и ролевые позиции в конфликте третьей стороны.
53. Особенности конфликтов «клиент - социальный работник»: причины формы проявления, способы предупреждения и разрешения.
54. Стратегии и принципы предупреждения социальных конфликтов.
55. Стратегия разрешения социальных конфликтов. Тактика разрешения социальных конфликтов.
56. Способы предупреждения и разрешения семейных конфликтов.
57. Способы предупреждения и разрешения национально-этнических конфликтов.
58. Способы предупреждения и разрешения политических конфликтов.
59. Способы предупреждения, разрешение и урегулирования социально-трудовых конфликтов.
60. Способы предупреждения, разрешения и регулирования конфликтов в группе и организации.
61. Особенности и способы предупреждения и разрешения конфликтов в учреждениях социального обслуживания.
62. Социальное партнерство как форма сотрудничества и профилактики конфликтов.
63. Использование руководителями различных стилей управления конфликтами.
64. Роль личного примера руководителя в управлении конфликтами.
65. Руководитель как субъект конфликта.
66. Руководитель как посредник в конфликте.
67. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе. Характеристика социальных сирот.
68. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе. Пожилые люди и инвалиды как субъекты конфликтного взаимодействия.
69. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе. Характеристика безработных.

70. Субъекты конфликтного взаимодействия в социальной работе. Конфликтогенная характеристика подростков.

Банк профессионально-ориентированных ситуационных задач для экзамена

1. Ситуационная задача.

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

- 1. Является ли описанная ситуация конфликтом?**
- 2. Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?**

2. Ситуационная задача.

В беседе руководителя учреждения социальной защиты с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

- 1. К какой группе конфликтов можно отнести описанную ситуацию? Ответ обоснуйте.**
- 2. О каком способе выхода из конфликтной ситуации идет речь в тексте?**

3. Ситуационная задача.

Принимая на работу сотрудника, руководитель Центра помощи семье и детям пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не было выполнено.

- 1. Каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт?**
- 2. Каковы были бы меры профилактики развития ситуации в конфликт?**

4. Ситуационная задача.

Вы недавно назначены менеджером отдела. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают Вас в лицо. Вы идете на совещание к директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, Вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой, делаете замечание и слышите грубое возмущение в свой адрес.

- 1. Какие административные ошибки привели к сложившейся ситуации?**
- 2. Как можно выйти из сложившейся ситуации?**

5. Ситуационная задача.

В семье Ивановых затяжная ссора, связанная с проживанием в семье жены. Мама жены вдова. Считает возможным указывать всем членам семьи дочери как правильно жить. Муж предлагает снять квартиру и жить отдельно. Теща сразу начинает возмущаться и обвинять семью дочери в неблагодарности

- 1. В чем причина конфликта? Определите тип конфликта.*
- 2. Каковы варианты развития сложившейся ситуации с точки зрения предотвращения конфликта?*

6. Ситуационная задача.

Одна подруга высказывает другой претензии по поводу обсуждения ее личной жизни с ее молодым человеком. Вторая подруга принимает высказываемые претензии как оскорбление и подозрение ее в болтливости. Между ними возникает конфликт.

- 1. В чем причина конфликта? Определите тип конфликта.*
- 2. Каковы пути разрешения конфликта?*

7. Ситуационная задача.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю.

- 1. Какие административные ошибки, приведшие к конфликту, допустил руководитель?*
- 2. Какую стратегию медиаторства целесообразно избрать при разрешении конфликта?*

8. Ситуационная задача.

В ответ на критику со стороны супруга, прозвучавшую в присутствии детей, жена начала придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его домашними обязанностями. При каждом удобном случае старалась придаться к нему при посторонних. После того как муж случайно разбил чашку, она обозвала его «безруким идиотом» при сыне. Муж хлопнул дверью и подал на развод.

- 1. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.*
- 2. Каковы стратегии выхода из конфликтной ситуации?*

9. Ситуационная задача.

В семье есть два ребенка 15 и 7 лет. Родители часто заставляют старшего ребенка брать младшего с собой. Вскоре выясняется что старший ребенок постоянно обзывает младшего прилипалой и всячески унижает при других..

- 1. Определите природу конфликта в данной ситуации.*
- 2. К какому типу относится данный вид конфликта?*
- 3. Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?*

10. Ситуационная задача.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я Вас учу».

1. *Определите природу конфликта в данной ситуации.*
2. *К какому типу относится данный вид конфликта?*
3. *Проведите анализ межличностного взаимодействия на основе транзактного анализа.*
4. *Каковы пути разрешения конфликта?*

База типовых тестовых заданий для экзамена

(полная база тестовых заданий хранится на кафедре и в центре тестирования)

1. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЯ

ЗАЩИТНЫЕ МЕХАНИЗМЫ

ХАРАКТЕРИСТИКА

отступление		формальная вежливость, руководство, слежение за другими
жесткий формализм		молчание, обособление, отсутствие увлеченности
		критиканство, ругательства, демонстрация превосходства

2. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ОБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

- устойчивые стереотипы поведения
- склонность к уступкам
- психологическая несовместимость людей
- слабая разработанность нормативных процедур разрешения конфликтов
- несоответствие работника занимаемой должности
- наличие значимых материальных и духовных благ

3. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА, КОТОРЫЕ ОБУСЛОВЛЕННЫ НЕПОСРЕДСТВЕННЫМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ ЛЮДЕЙ, ФАКТОРОМ ВКЛЮЧЕНИЯ ИХ В СОЦИАЛЬНЫЕ ГРУППЫ

- идеологические
- межгосударственные
- социально-психологические
- семейные
- политические

4. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ПРИЧИНЫ ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ

- политическая напряженность
- нарушения договорных обязательств по поставкам, оплате
- политический интерес
- рост безработицы
- внутренние колебания личности
- семейные неурядицы

5. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ПОДХОДЫ К УРЕГУЛИРОВАНИЮ
МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

СОДЕРЖАНИЕ ПОДХОДА

инструментальный		создание сети, организации инфраструктуры урегулирования конфликтов
институциональный		сочетание мер регулирующего воздействия

6. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ В ОКНЕ

ПРАВОВОЙ АКТ, РЕГУЛИРУЮЩИЙ ТРУДОВЫЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ РАБОТОДАТЕЛЕМ И НАЕМНЫМИ РАБОТНИКАМИ В УЧРЕЖДЕНИИ, ОРГАНИЗАЦИИ - _____

7. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

МЕРЫ ИНСТРУМЕНТАЛЬНОГО ПОДХОДА
УРЕГУЛИРОВАНИЯ
МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ

СОДЕРЖАНИЕ МЕР

тактические		разовые действие, ограничения разрастания конфликта
оперативные		предупреждение кризиса засчет оптимизации условий
		силовое или экономическое давление, налаживание переговоров

8. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ОДНА ИЗ ФУНКЦИЙ СОГЛАШЕНИЙ И КОЛЛЕКТИВНЫХ ДОГОВОРОВ

- регулятивная
- прогнозная

- антиконфликтная
- стимулирующая
- предупредительная

9. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ПРОТИВОРЕЧИЯ МЕЖДУ ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИМИ СТОРОНАМИ,
СУЩЕСТВУЮЩАЯ ИЛИ ВООБРАЖАЕМАЯ

ПРОБЛЕМА, СЛУЖАЩАЯ ПРИЧИНОЙ РАЗДОРА МЕЖДУ СТОРОНАМИ

- функция конфликта
- инцидент
- предмет конфликта
- стороны конфликта
- объект конфликта

10. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

НАПРАВЛЕНИЯ В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ КОНФЛИКТОЛОГИИ

- педагогическое
- экономическое
- психоаналитическое
- психолого-педагогическое
- индивидуально-психологическое
- организационно-социологическое

11. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СУБЪЕКТОВ В СОВОКУПНОСТИ МНОЖЕСТВА
ВНЕШНИХ И

ВНУТРЕННИХ, ОБЪЕКТИВНЫХ И СУБЪЕКТИВНЫХ УСЛОВИЙ И ОБСТОЯТЕЛЬСТВ

- позиция конфликтующих сторон
- инцидент
- конфликтная ситуация
- объект конфликта
- функция конфликта

12. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

СОВОКУПНОСТЬ УСТОЙЧИВЫХ СВЯЗЕЙ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ЦЕЛОСТНОСТЬ
КОНФЛИКТА, ОТЛИЧИЕ ЕГО

ОТ ДРУГИХ ЯВЛЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЖИЗНИ

- структура конфликта
- эскалация конфликта
- конфликтная ситуация
- предмет конфликта
- инцидент

13. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

БАЗИСНАЯ ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ ПОЗВОЛЯЕТ ВЫДЕЛИТЬ КОНФЛИКТЫ

- внутриличностные
- социальные
- реалистичные
- трудовые
- нереалистичные
- общественные

14. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ХАРАКТЕРА ОТНОШЕНИЙ ПОДЧИНЕННОСТИ

КОНФЛИКТЫ КЛАССИФИЦИРУЮТ

- диагональные
- идеологические
- вертикальные
- деструктивные
- внутриличностные
- низко интенсивные

15. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

СФЕРЫ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО
КОНФЛИКТА

ПОКАЗАТЕЛИ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО
КОНФЛИКТА

поведенческая		нарушение нормального механизма адаптации
интегральная		снижение качества интенсивности деятельности

16. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ПРЕДМЕТ ТРУДОВОГО КОНФЛИКТА

СОСТАВЛЯЮЩИЕ

выполнение договоренностей		выплата зарплаты; расходование средств
система распределения ресурсов		технология, нормирование, режим, безопасность
		взаимные поставки, расчеты, погашения долгов

17. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА, ПРИ КОТОРОМ В УСТРАНЕНИИ ПРОТИВОРЕЧИЯ
МЕЖДУ
ОППОНЕНТАМИ ПРИНИМАЕТ УЧАСТИЕ ТРЕТЬЯ СТОРОНА

- урегулирование
- прогнозирование
- профилактика
- затухание
- разрешение

18. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

КРИТЕРИЙ РАЗРЕШЕННОСТИ КОНФЛИКТА ПО М. ДОЙЧУ

- выход конфликта на новый виток
- победа одной стороны
- медленное затухание конфликта
- удовлетворенность сторон его результатами
- устранение одного из оппонентов конфликта

19. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

СОВМЕСТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА, НАПРАВЛЕННАЯ НА
ПРЕКРАЩЕНИЕ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ

- управление
- консультирование

- предупреждение
- разрешение
- прогнозирование

20. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ИЗЛОЖЕНИЕ ОСНОВНЫХ ЗАДАЧ, ГИПОТЕЗ, ПРАВИЛ И ПРОЦЕДУР ОПЕРАЦИЙ ПО ПРОВЕРКЕ ГИПОТЕЗ КОНФЛИКТА

- программа конфликтологического исследования
- профилактика конфликта
- программа социологического исследования
- структура конфликта
- диагностика конфликта

21. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ОБОСНОВАННОЕ ПРЕДПОЛОЖЕНИЕ О ВОЗМОЖНОМ БУДУЩЕМ ВОЗНИКНОВЕНИИ КОНФЛИКТА И ОСОБЕННОСТЯХ ЕГО РАЗВИТИЯ

- предупреждение
- профилактика
- управление
- прогнозирование
- обострение

22. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

СОЗНАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ЭТАПАХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ, РАЗВИТИЯ И ЗАВЕРШЕНИЯ КОНФЛИКТА ЕГО УЧАСТНИКАМИ ИЛИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНОЙ

- предупреждение
- профилактика
- управление
- прогнозирование
- урегулирование

23. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

СОДЕРЖАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ ВКЛЮЧАЕТ:

- прогнозирование

- регулирование
- разрешение
- анализ
- взаимодействие
- наставничество

24. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

РОЛИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ В КОНФЛИКТЕ

- спасатель
- защитник
- ответчик
- нападающий
- третейский судья
- арбитр

25. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ЗАКЛЮЧАЮЩИЙСЯ В ОПТИМИЗАЦИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА С УЧАСТИЕМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ

- разрешение конфликта
- медиаторство
- дипломатия
- партнерство
- эскалация

26. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ТЕХНИКА МЕДИАТОРСТВА

ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕХНИК

контекстуального вмешательства		показ участникам плюсов и минусов соглашений
независимого вмешательства		жесткий контроль ситуации, подавление враждебности оппонентов

27. УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ

ТАКТИКА МЕДИАТОРА

ХАРАКТЕРИСТИКА ТАКТИКИ

челночная дипломатия		разделение оппонентов и курсирование меж-
----------------------	--	---

		ду ними
поочередного заслушивания		выслушивание предложений сторон в период острого конфликта
		переговоры с целью принятия компромисса

28. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ВИДЫ БАЛАНСОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- оппонентов
- взаимозависимости в решениях и действиях
- прогнозов
- ущерба
- уступок
- позиций

29. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИЯ КОНФЛИКТА - ЭТО:

- определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
- высокий авторитет одной из конфликтующих сторон
- создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- форма привлечения общественности для разрешения конфликта
- обращение к медиатору

30. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ В ОКНЕ

ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОЕ, ОБУСЛОВЛЕННОЕ ОБЪЕКТИВНЫМИ ЗАКОНАМИ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ДИНАМИКУ КОНФЛИКТА В ИНТЕРЕСАХ РАЗВИТИЯ ИЛИ РАЗРУШЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ - ЭТО _____.

31. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПРОБЛЕМНУЮ СИТУАЦИЮ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- привлечение третьего лица
- изменение собственного поведения
- воздействие на психику и поведение другого
- нанесение взаимного ущерба
- заключение договора

мирное соглашение

32. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ВАРИАНТ ПОВЕДЕНИЯ В ТРАНСАКЦИИ «ВЗРОСЛОГО» ПО Э.БЕРНУ

- требует, покровительствует, руководит
- работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных
- проявляет чувства вины, руководит, уточняет ситуацию
- работает с информацией, покровительствует, руководит
- уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит

33. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

СОГЛАСНО ТЕОРИИ ТРАНСАКТНОГО АНАЛИЗА Э. БЕРНА

ИСТОЧНИКОМ КОНФЛИКТА ВЫСТУПАЮТ ТРАНСАКЦИИ

- деструктивные
- пересекающиеся
- отрицательные
- рациональные
- комплиментарные

34. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ В ОКНЕ

СЛОВА, ДЕЙСТВИЯ (ИЛИ ОТСУТСТВИЕ ДЕЙСТВИЙ), КОТОРЫЕ МОГУТ ПРИВЕСТИ К КОНФЛИКТУ - ЭТО _____.

35. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ВЫБЕРИТЕ АДЕКВАТНЫЙ ВАРИАНТ ПОВЕДЕНИЯ (КОМБИНАЦИЯ ИЗ 3 ПОЗИЦИЙ) В ТРАНСАКЦИИ "ВЗРОСЛЫЙ"

- проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию
- работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных
- требует, покровительствует, руководит
- работает с информацией, покровительствует, руководит
- уточняет ситуацию, работает с информацией, руководит

36. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

РЕЗУЛЬТАТ БОРЬБЫ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ СОСТОЯНИЯ СТОРОН И ИХ ОТНОШЕНИЯ К ОБЪЕКТУ КОНФЛИКТА

- конфликтоген
- затухание
- инцидент
- эскалация
- исход

37. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ПУТИ РАЗРЕШЕНИЯ ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ

- применение педагогических мер
- сочетание экономических и политических требований
- анализ взаимоотношений в коллективе
- нивелирование роли профсоюзов
- принятие ведомственных и межведомственных конвенций
- работа конференций, трудовых коллективов, регионов

38. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

УСЛОВИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- устранение одной из сторон
- активизация конфликтного противодействия
- учет статусов друг друга
- воздействие на динамику конфликта
- отстаивание своего мнения
- прекращение конфликтного противодействия

39. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ФОРМЫ РАЗРЕШЕНИЯ ТРУДОВЫХ КОНФЛИКТОВ

- изучение общественного мнения
- организация пикетов
- обращение к психотерапевту
- предъявление требований через профком
- идеологическая борьба
- обсуждение с родственниками

40. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ МЕЖЭТНИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

- количество инноваций в социальной сфере
- нарушение групповых норм
- изменение группового сознания
- наличие "критической" массы проблем национального бытия
- стиль управления
- уровень национального самосознания

41. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

СУБЪЕКТЫ КОНФЛИКТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СВЯЗИ С НЕБЛАГОПРИЯТНЫМИ
ФОРМАМИ ПОЛИТИЧЕСКОЙ, ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ЖИЗНИ

- административный персонал социальных служб
- многодетные семьи
- вынужденные переселенцы
- осужденные к лишению свободы
- инвалиды по речи
- беженцы

42. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

УЧАСТНИКИ СЕМЕЙНЫХ КОНФЛИКТОВ

- родители и педагоги
- дети и педагоги
- супруги и родители каждого из супругов
- родители и друзья детей
- супруги и соседи
- прародители и внуки

43. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ЧЕЛОВЕК, КОТОРЫЙ ЧАЩЕ ДРУГИХ СОЗДАЕТ И ВОВЛЕКАЕТ ДРУГИХ В
КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ И КОНФЛИКТЫ

- деловой
- конкурентноспособный

- миролюбивый
- коммуникабельный
- конфликтный

44. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ОБЪЕКТИВНЫЕ УСЛОВИЯ ПРОФИЛАКТИКИ ДЕСТРУКТИВНЫХ КОНФЛИКТОВ

- окраска помещений в яркие, сочные тона
- создание благоприятных условий жизнедеятельности
- отвлечение от ненужной информации
- высокая температура воздуха в рабочем помещении
- справедливое и гласное распределение материальных благ
- повешение уровня самооценки оппонентов

45. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО УСТРАНЕНИЮ ОБЪЕКТИВНЫХ И СУБЪЕКТИВНЫХ ПРИЧИН
НАЗРЕВАЮЩЕГО ПРОТИВОРЕЧИЯ НЕКОНФЛИКТНЫМИ СПОСОБАМИ

- предупреждение
- обострение
- профилактика
- управление
- прогнозирование

46. УКАЖИТЕ ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ

ОРГАНИЗАЦИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ СУБЪЕКТОВ СОЦИАЛЬНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, КОТОРАЯ СВОДИТ К МИНИМУМУ ВЕРОЯТНОСТЬ
ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- предупреждение
- профилактика
- прогнозирование
- эскалация
- управление

47. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ОСНОВНЫЕ ПУТИ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ ЗАБАСТОВОК

- анализ взаимоотношений в коллективе
- выдвижение контртребований к потенциальным участникам забастовки
- нивелирование роли профсоюзов
- содействие усилению роли независимых профсоюзов
- применение педагогических мер
- совершенствование нормативно-правовой базы, регулирующей трудовые отношения

48. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ЛИЧНОСТНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЕМ И ПОДЧИНЕННЫМИ

- нарушения в системе стимулирования труда
- низкий престиж труда управленцев
- стремление руководителя утвердить свой авторитет любой ценой
- отрицательная установка по отношению к подчиненному
- интенсивность совместной деятельности
- рассогласованность связей между рабочими местами в организации

49. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

ОБЪЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЕМ И ПОДЧИНЕННЫМИ

- уровень образования
- субординационный характер отношений
- низкий престиж труда управленцев
- барьеры в общении
- грубость
- конфликтогенность отношений в системе "человек-человек"

50. УКАЖИТЕ НЕСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЕМ И ПОДЧИНЕННЫМИ

- излишняя опека и контроль подчиненных со стороны руководства
- недостаточная профессиональная подготовка руководителей
- разбалансированность рабочего места
- рассогласованность связей между рабочими местами в организации

низкая культура общения

низкий престиж труда управленцев