

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 14.07.2023 14:43:09
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Юриспруденции и социальных технологий

Кафедра

Социологии управления

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.15

"Конфликтология"

39.03.02 Социальная работа

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

3 ZET

Год начала подготовки по учебному плану

2023

Донецк
2023

Составитель(и):

Ст. преподаватель

Мангасаров Гарри Оникович

Рецензент(ы):

канд. психол. наук, доцент

Головлева Елена Викторовна

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Конфликтология" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76).

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана: направление подготовки 39.03.02 Социальная работа (профиль "Социальная работа"), утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол №12.

Срок действия программы: 2023 - 2027 гг.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социологии управления

Протокол от 19.04.2023 №9

Заведующий кафедрой:

канд. социол. наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Социологии управления

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. № ____

Зав. кафедрой канд.социол.наук, Зырина Я.А.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины: формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста по социальной работе как составляющей общей профессиональной компетентности на основе усвоения системных знаний в области теории конфликта; формирование представлений о методах предупреждения и разрешения конфликтов в работе с клиентами и коллегами; развитие навыков решения конкретных задач по управлению конфликтами в различных сферах социальной действительности

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Задачи изучения дисциплины:

- исследование взаимодействия людей в различных социальных ситуациях,
- анализ видов конфликтов;
- изучение причин, структуры, динамики развития конфликтов;
- составление социально-психологических программ и разработка научных проектов по профилактике конфликтов.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В

1.3.1. Дисциплина "Конфликтология" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Введение в профессию "Социальная работа"

Деонтология социальной работы

Социология

1.3.2. Дисциплина "Конфликтология" выступает опорой для следующих элементов:

Социальная психология

Регулирование социальных конфликтов

Технологии социальной работы

Социальная профилактика

Социология управления

Социальная педагогика

Социальная работа с лицами и группами девиантного поведения

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-3.4: Диагностирует, нейтрализует, разрешает конфликтные ситуации с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов социальных служб

Знать:

Уровень 1	- основные конфликтологические понятия, категории и принципы; -основные теории и концепции разрешения конфликтов альтернативными способами
Уровень 2	- факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта; -классификацию конфликтов
Уровень 3	- причины возникновения и методы управления конфликтами в организации

Уметь:

Уровень 1	- анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения
Уровень 2	- адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях
Уровень 3	- осуществлять стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте

Владеть:

Уровень 1	- современными методами управления социальными конфликтами
Уровень 2	методами профилактики, предупреждения и разрешения конфликтов в социальной работе;
Уровень 3	техниками альтернативного разрешения социальных конфликтов

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-10.4: Диагностирует проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывает пути решения конфликтных ситуаций

Знать:

Уровень 1	- место и назначение социальных технологий как инновационного способа оптимизации
------------------	---

	социальной деятельности на всех ее уровнях, прогнозирования как одной из технологий управленческой деятельности в социальных службах
Уровень 2	- факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта в организации
Уровень 3	- основные принципы разрешения социальных конфликтов альтернативными методами
Уметь:	
Уровень 1	- осуществлять стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте;
Уровень 2	- диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации.
Уровень 3	- адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях
Владеть:	
Уровень 1	- навыками разрешения социального конфликта в организации
Уровень 2	- навыками диагностики конфликтов в организации и разработки мероприятий по их предупреждению и разрешению
Уровень 3	навыками диагностики проблем морально-психологического климата в организации и разработки эффективных способов разрешения конфликтных ситуаций

В результате освоения дисциплины "Конфликтология" обучающийся должен:

3.1	Знать:
	основные теории и типологии конфликтов, причины и механизмы их возникновения, а также методы диагностики морально-психологического климата в организациях и подходы к их разрешению.
3.2	Уметь:
	выявлять, анализировать и разрешать конфликтные ситуации, диагностировать проблемы морально-психологического климата в коллективе и разрабатывать эффективные стратегии их преодоления.
3.3	Владеть:
	навыками критического анализа конфликтных ситуаций, эффективной коммуникации в условиях конфликта и разработки практических рекомендаций по улучшению морально-психологического климата в коллективе.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Конфликтология" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Конфликтология" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов. Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Конфликтология как наука: теория и практика						

Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Теории конфликтов /Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Теории конфликтов /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Теории конфликтов /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 1.2. Специфика социальной работы в теории и практике конфликтологии /Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 1.2. Специфика социальной работы в теории и практике конфликтологии /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 1.2. Специфика социальной работы в теории и практике конфликтологии /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Раздел 2. Раздел 2. Классификация конфликтов. Современные представления о сущности конфликта						
Тема 2.1. Характеристика конфликта, общая структура и функции /Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.1. Характеристика конфликта, общая структура и функции /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.1. Характеристика конфликта, общая структура и функции /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.2. Типология конфликтов /Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.2. Типология конфликтов /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	

			ПК-3 ПК-10			
Тема 2.2. Типология конфликтов /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.3. Динамика конфликта /Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.3. Динамика конфликта /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.3. Динамика конфликта /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.4 Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия /Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.4 Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.4 Конфликты в различных сферах человеческого взаимодействия /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.5 Конфликты в системе социальной работы /Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.5 Конфликты в системе социальной работы /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 2.5 Конфликты в системе социальной работы /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Раздел 3. Раздел 3 Предупреждение и разрешение конфликтов						

Тема3.1 Альтернативные способы урегулирования конфликтов. Медиация: правила алгоритм, модель процесса/Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема3.1 Альтернативные способы урегулирования конфликтов. Медиация: правила алгоритм, модель процесса /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема3.1 Альтернативные способы урегулирования конфликтов. Медиация: правила алгоритм, модель процесса /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 3.2 Разрешение конфликтов в практике социальной работы /Лек/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 3.2 Разрешение конфликтов в практике социальной работы /Сем зан/	3	4	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 3.2 Разрешение конфликтов в практике социальной работы /Ср/	3	6	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	
Тема 3.2 Разрешение конфликтов в практике социальной работы /Конс/	3	2	ПК-3 ПК-10	Л1.1	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Э. А. Самотаева. – Донецк : ДонАУиГС, 2018. – 214 с.	Конфликтология: учебное пособие для студентов ОУ «бакалавр» направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» очной формы обучения (214 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»		https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»		https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»		https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»		https://sochum.ru
4.3. Перечень программного обеспечения			

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон.б-ка. – Москва. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/defaultx.asp>

Moodle [Электронный ресурс]: система управления обучением: [база данных] / ФГБОУ "ДОНАУИГС". – Донецк. Доступ через официальный сайт / ФГБОУ "ДОНАУИГС"Режим доступа: <https://elearn.donampa.ru/>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель

аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием и т.п., имеющиеся в ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень контрольных вопросов для самоподготовки

К разделу 1

1. Как понимали роль конфликтов и гармонии мыслители Древнего мира (Лао-цзы, Гераклит и др.)? Как понимается проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии?
2. В чем особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии? В чем смысл проблемы теодицеи и как ее разрешает современная религиозная философия?
3. Охарактеризуйте две основные концепции конфликта, предложенные мыслителями Нового времени: 1) пессимистическую (Т. Гоббс и др.) и 2) оптимистическую (Ж.-Ж. Руссо и др.)
4. Как разрешалась проблема конфликта в марксистской философии? Как обосновывалась идея о возможности преодоления острых конфликтов при социализме в советской философии?
5. Покажите достоинства и недостатки исследования конфликта в классической философии.
6. Какой вклад в развитие конфликтологических знаний (в составе социологии) внесли М. Вебер и Г. Зиммель?
7. Раскройте основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа. Объясните различия в понимании этой проблемы Дарендорфом и Марксом.
8. Охарактеризуйте взгляды Л. Козера на природу и функции конфликта и их роль в демократическом и недемократическом обществе.
9. Как объясняют роль конфликта теории социального согласия человеческих отношений разработанные Т. Парсонсом и Э. Мэйо?
11. Сравните социологический и психологический подходы к анализу конфликта.
12. В чем заключается вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта?
13. Какие типологии конфликтного поведения людей предложены Э. Берном и К. Томасом?
14. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта? В чем специфика исследования конфликта в правоведении?
15. Какие группы (блоки) понятий раскрывают предмет конфликтологии?
16. Какие цели и задачи конфликтологии как науки и как учебной дисциплины?
17. Какую роль играет знание основ конфликтологии для работы в социальной сфере?
18. Покажите сходство и различие понятий «объект конфликтологии» и «предмет конфликтологии».
19. . Покажите взаимосвязь между объектом, предметом и методом конфликтологии.
20. . Охарактеризуйте основные принципы исследования конфликта: 1) детерминизм, 2) системность, 3) развитие.
21. Объясните многообразие методов, применяемых конфликтологией. В чем заключается проблема выбора оптимальных методов исследования?
22. Охарактеризуйте основные методы конфликтологического исследования: 1) структурно-функциональный, 2) процессуально – динамический, 3) типологизацию, 4) прогностический, 5) разрешительный.

К разделу 2

1. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.
2. Что является основой любого конфликта?
3. Что такое объект конфликта? Назовите основные характеристики объекта конфликта.
4. Сравните понятия: «объект конфликта» и «предмет конфликта».
5. Назовите основания, по которым можно классифицировать конфликты.
6. Укажите основные виды типологий конфликта: по масштабам, временным параметрам, направленности, результатам и др.
- 7 Охарактеризуйте основные типы конфликтов.
8. Какие понятия раскрывают структуру конфликта?
10. Чем отличаются объективные и личностные элементы конфликта?
11. Назовите и охарактеризуйте объективные элементы конфликта.
12. Дайте характеристику основным и неосновным участникам конфликта.
13. Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников? Приведите примеры.
14. Что такое «среда конфликта»? Какие бывают виды среды конфликта? В чем состоит различие

микросреды конфликта от его макросреды?

15. Назовите основные личностные элементы конфликта.

16. Что означает понятие «акцентуированная личность»? Назовите основные характеристики акцентуированных личностей.

17. Охарактеризуйте типы людей, трудных в общении.

18. Как влияет расхождение этических ценностей на возникновение конфликта?

19. Сравните явную и латентную функции конфликта. Приведите примеры.

20. . В чем выражается противоречивость функций конфликта? Чем она обусловлена?

21. Всякая ли функция конфликта носит двойственный характер?

22. Что такое функциональный и дисфункциональный конфликт? Приведите примеры.

23. Каковы общие конструктивные функции конфликта?

24. Назовите конструктивные функции конфликта на личностном уровне. Приведите примеры.

25. Каковы общие деструктивные функции конфликта?

26. Назовите деструктивные функции конфликта на личностном уровне. Приведите примеры.

27. Объясните термин «динамика конфликта». Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта?

28. Дайте общую характеристику предконфликтной ситуации. Приведите ее примеры.

29. Какие последствия может иметь неадекватное осознание предконфликтной ситуации?

30. Дайте общую характеристику открытому конфликту. Назовите этапы развертывания открытого конфликта.

31. Охарактеризуйте инцидент как этап развития открытого конфликта. Каковы его основные характеристики?

32. Сравните повод конфликта и инцидент.

33. Охарактеризуйте эскалацию как этап развития открытого конфликта.

34. Что означает "создание образа врага" в конфликте и какова его роль в развитии конфликта?

35. Какой стадии конфликта присущи демонстрация силы, угроза ее применения и применение насилия? Объясните эти элементы динамики конфликта.

36. Охарактеризуйте завершение конфликта как последний этап развития открытого конфликта.

37. Дайте характеристику послеконфликтного периода динамики конфликта.

38. Что такое постконфликтный синдром? Приведите его примеры.

39. Почему совместную деятельность считают наиболее эффективным способом конструктивного решения межгруппового конфликта?

40. Дайте обобщенное определение внутриличностного конфликта.

41. Назовите основные характеристики внутриличностного конфликта.

42. Назовите основные виды внутриличностных конфликтов. Приведите примеры конфликта потребностей, конфликта социальных норм и конфликта между потребностью и социальной нормой.

43. Что такое ролевой конфликт? Сравните межролевой и внутриролевой конфликты.

44. К какому виду внутриличностного конфликта относится конфликт между требованиями, которые предъявляет к личности действительность, и возможностями самого человека.

45. Дайте определение невротическому конфликту. Сравните его с другими видами конфликтов.

46. Какова самая общая причина внутриличностного конфликта?

47. Назовите внутренние причины конфликта, коренящиеся в противоречиях самой личности.

48. Каковы внешние причины внутриличностного конфликта, обусловленные положением личности в обществе?

49. Покажите на конкретных примерах взаимосвязь внешних и внутренних причин внутриличностного конфликта,

50. Назовите основные отрицательные последствия внутриличностного конфликта.

51. Каковы основные позитивные последствия внутриличностного конфликта?

52. Дайте определение межличностному конфликту и назовите его функции.

53. Какие характеристики личности влияют на возникновение конфликтов?

54. Какие функции выполняет межличностный конфликт?

55. Что может послужить причиной семейного межличностного конфликта?

56. Как следует относиться к семейному конфликту и каким образом следует вести себя в семейном конфликте?

57. Возможно ли предупреждение семейных конфликтов и что для этого необходимо?

58. Что такое конфликт в организации? Каковы его структурные элементы?

59. Назовите и сравните виды конфликтов в организации.

60. Какова роль внутриорганизмационных конфликтов в организациях?

61. В чем заключается специфика инновационного конфликта?
 61. Каковы основные особенности межгрупповых конфликтов?
 62. Как вы понимаете институционализацию межгруппового конфликта?
 63. Как объясняется принципиальная неизбежность межгрупповых конфликтов?
 64. Какова общая направленность эволюции межгрупповых конфликтов в настоящее время?
 65. Охарактеризуйте структуру политического конфликта.
 66. Кто является реальным субъектом политических конфликтов — социальные группы или политические институты?
 67. Опишите отличительные особенности политических конфликтов.
 68. Сравните понятия «этнический конфликт» и «национальный конфликт».
 69. В чем суть межэтнических конфликтов? Каковы их особенности?
 70. Назовите причины обострения межэтнических конфликтов в конце XX в.
 71. Охарактеризуйте смысл современных дискуссий о принципе права наций на самоопределение.
- К разделу 3
1. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
 2. Укажите основные трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие.
 3. Рассмотрите два уровня причин конфликта и способы их предупреждения. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
 4. В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
 5. Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значение для предупреждения конфликтов.
 6. Какова роль юмора в профилактике и разрешении конфликтов?
 7. Назовите основные принципы медиации.
 8. С чего начинается медиация?
 9. Назовите правила проведения медиации.
 10. Назовите основные шаги процесса медиации.
 11. Кто такой медиатор?
 12. В чем заключаются функции медиатора.
 13. Какими правами обладает медиатор?
 14. В чем заключается нейтральность и независимость медиатора?
 15. В чем отличие медиатора от судьи и арбитра?
 16. В чем заключается специфика процесса медиации?
 17. Права сторон в процессе медиации.
 18. Какие техники применяет медиатор?
 19. Как медиатор управляет процессом медиации?
 20. Назовите этапы процесса медиации.
 21. Назовите основные стадии медиации.
 22. Что такое активное слушание?
 23. Что такое «эххо»?
 24. Что такое перефразирование и для чего оно применяется?
 25. Как медиатор добивается уравнивания позиций сторон?
 26. Что такое НАОС?
 27. Что такое стартовое предложение?
 28. Что такое сепаратные встречи? Когда они проводятся?
 29. Какие психологические техники применяет медиатор?
 30. Как соблюдается конфиденциальность?
 31. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?
 32. Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?
 33. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.
 34. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.
 35. Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?
 36. Каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты?

37. Раскройте основные преимущества тактик регулирования конфликтных ситуаций на основе принципа «выигрыш — выигрыш». Разъясните характер механизмов его осуществления: составление карты конфликта, организация специфических форм поведения и др.
38. Что такое четырехшаговый метод регулирования конфликта?
39. Охарактеризуйте универсальные, общеприменимые средства регулирования конфликта. Раскройте содержание негативной и позитивной тактики регулирования конфликтных взаимоотношений.
40. Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?

5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика рефератов, эссе.

1. Конфликтология как самостоятельная научная и учебная дисциплина.
2. Взаимосвязь политической социологии и конфликтологии.
3. Конфликтологические теории общественного развития XX-XXI веков.
4. Диалектический анализ понятия «конфликт».
5. Проблема дифференциации категорий конфликтологии.
6. Типичные особенности поведения субъекта в конфликтных ситуациях.
7. Взаимосвязь социального конфликта с общественными структурами.
8. Понимание функций конфликта в жизни человека и общества.
9. Психологическая обусловленность конфликтов. Роль тревоги и тревожности в конфликте.
10. Конфликтность и толерантность как качества личности. Толерантность и конфликтность в действиях участников конфликта.
11. Объективные и субъективные причины возникновения социальных конфликтов.
12. Процесс преобразования конфликтной ситуации в конфликт.
13. Социально-этнические потребности; система и структура межэтнического конфликта.
14. Соотношение глобальных проблем и глобальных конфликтов.
15. Конфликты и проблемы насилия.
16. Социальные роли и ролевой конфликт.
17. Конфликты в подростковом возрасте: пути их преодоления и предупреждения.
18. Объективные возможности для обнаружения конфликта и его регулирования.
19. Субъективное и объективное восприятие конфликта.
20. Наиболее распространенные приемы управления и регулирования конфликтами.
21. Социальное партнерство как институт сближения интересов.
22. Социально-психологический контекст конфликта.
23. Государственные и общественные механизмы регулирования социальных противоречий.
24. Способы и технология управления конфликтами.
25. Морально-этические моменты при разрешении конфликтов.
26. Эффективное общение и конфликты.
27. Обретение стрессоустойчивости как способ предупреждения конфликтов.
28. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.
29. Роль прогнозирования в конфликте.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Конфликтология" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Конфликтология" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Конфликтология" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Конфликтология" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в

ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для качественного освоения дисциплины «конфликтология» обучающимся необходимо:

- В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

- При подготовке к семинарским занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие.

- С целью более глубокого усвоения изучаемого материала задавать вопросы преподавателю. После подведения итогов семинарского занятия устранить недостатки, отмеченные преподавателем.

Устные ответы на контрольные вопросы семинара должны кратко отражать все главные аспекты проблемы (как теоретические, так и практические).

Письменный доклад - основательное раскрытие отдельного контрольного вопроса при самостоятельной работе. Письменный доклад предусматривает произвольное оформления с минимумом формальных требований, но выступление перед аудиторией является обязательным.

Дополнение - по желанию обучающегося более глубокое разъяснение определенной грани контрольного вопроса - после доклада или ответа другого студента.

Дополнительное сообщение - сообщение, тему которого избрал обучающийся и согласовал ее с преподавателем.

Эссе — краткое, свободное прозаическое сочинение, рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Эссе должно содержать четкое изложение сути

поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Структура эссе. введение, основная часть, заключение

Реферат - письменная самостоятельная работа обучающегося по установленной тематике. Имеет цель обзора весомого фрагмента по определенной теме и поэтому требует от обучающегося умения творчески работать с литературными источниками.

Реферат должен включать титульный лист, содержание, выводы, список использованных источников. Требования оформления ссылок, цитат, таблиц и рисунков – общенаучные. объем реферата - 10-20 листов формата А4. Защита реферата предполагает предварительную проверку его преподавателем и выступления с тезисами на семинарском занятии

РЕЦЕНЗИЯ
на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.15 «Конфликтология»

Направление подготовки: 39.03.02 Социальная работа

Профиль: «Социальная работа»

Разработчики: доцент, кандидат психологических наук, Данилова С.В.

Кафедра: социологии управления

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины

«Возрастная психология» разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки

39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76).

Рабочая программа дисциплины содержит требования к уровню подготовки магистров по приобретению теоретических знаний и практических навыков, которые предъявляются к обучающимся данного направления подготовки в ходе изучения учебной дисциплины.

В рабочей программе сформулированы цели и задачи освоения дисциплины. В разделе

«Место дисциплины в структуре образовательной программы» указаны требования к предварительной подготовке обучающихся, а также последующие дисциплины, для которых изучение данной будет необходимым. В рабочей программе прописаны компетенции обучающегося (ПК-3.4, ПК-10.4), формируемые в результате освоения дисциплины. Раздел «Структура и содержание дисциплины» содержит тематическое и почасовое распределение изучаемого материала по видам занятий, а также часы на самостоятельную работу.

В разделе «Фонд оценочных средств» указаны оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося (фонд оценочных средств представлен отдельным элементом УМКД).

Компетенции по курсу, указанные в рабочей программе, полностью соответствуют учебному плану и матрице компетенций. В рабочей программе дисциплины представлен также перечень материально-технического обеспечения для осуществления всех видов занятий, предусмотренных учебным планом. Рабочая программа дисциплины имеет логически завершённую структуру, включает в себя все необходимые и приобретаемые в процессе изучения навыки и умения.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено в программе перечнем основной и дополнительной литературы, методических материалов, библиотечно- информационных ресурсов, что является достаточным для успешного владения дисциплиной.

Таким образом, рабочая программа дисциплины «Конфликтология» соответствует всем требованиям к реализации программы и может быть рекомендована к использованию.

Рецензент:

Е.В. Головлева

Доцент кафедры социологии управления,
канд. психол. наук, доцент

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет Юриспруденции и социальных технологий
Кафедра Социологии управления**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине (модулю) «Конфликтология»

Направление подготовки	39.03.02	«Социальная работа»
Профиль		Социальная работа
Квалификация	Бакалавр	
Форма обучения	Очная	

Донецк
2023

Фонд оценочных средств по государственной итоговой аттестации образовательной программы бакалавриата направления подготовки код В1.В.15« Конфликтология» (профиль «Социальная работа») очной формы обучения

Разработчик(и): старший преподаватель Г.О. Мангасаров
должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры социологии управления

Протокол заседания кафедры от 19.04.2023 № 9
дата

Заведующий кафедрой _____
(подпись) Я.А. Зырина
(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ по
учебной дисциплине «Конфликтология»

1.1. Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика учебной дисциплины (сведения соответствуют разделу РПУД)

Образовательная программа	Бакалавриат	
Направление подготовки	39.03.02 «Социальная работа»	
Количество разделов учебной дисциплины	3	
Дисциплина базовой / вариативной части образовательной программы	Б1.В.15 Относится к вариативной части образовательной программы	
Формы контроля	Зачет	
Показатели	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3	
Семестр	5	
<i>Общая трудоемкость (академ. часов)</i>	108	
<i>Аудиторная работа:</i>	36	
Лекционные занятия	18	
Практические занятия	-	
Семинарские занятия	18	
Самостоятельная работа	40	
Контроль	32	
Недельное количество часов	22	
в т.ч. аудиторных	2	
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет	

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Код компетенции	Формулировка компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
1	2	3	4
ПК-3	Быть готовым к посреднической, социально-профилактической, консультационной и социально-психологической деятельности.	Знать:	
		1.Основные конфликтологические понятия, категории и принципы;	ОК 3 3-1
		2. Основные теории и концепции разрешения конфликтов альтернативными способами.	ОК 3 3-2
		Уметь:	
		1.Анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения;	ОК 3 У-1
		2.Адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях;	ОК 3 У-2
		Владеть:	
ПК-3,4	Диагностирует, нейтрализует, разрешает конфликтные ситуации с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов социальных служб	1.Современными методами управления социальными конфликтами.	ОК 3 В-1
		Знать:	
		1 . Причины возникновения и методы управления конфликтами в организации;	ПК 3,4 3-1
		2.Основные принципы разрешения социальных конфликтов альтернативными методами	ПК 3,4 3-2
		Уметь:	
		1. Осуществлять стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте; 2.Диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации.	ПК 3,4 У-1 ПК3,4 У-2

1	2	3	4
		Владеть:	
		1. Методами профилактики, предупреждения и разрешении конфликтов в социальной работе; 2. Техниками альтернативного разрешения социальных конфликтов	ПК 3,4 В-1 ПК-3-4 В-2
ПК- 10,4	Диагностирует проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывает пути решения конфликтных ситуаций	Знать:	
		1. Место и назначение социальных технологий как инновационного способа оптимизации социальной деятельности на всех ее уровнях, прогнозирования как одной из технологий управленческой деятельности в социальных службах;	ПК 10,4 3-1
		2. Факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта в организации.	ПК10,4 3-2
		Уметь:	
		диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации.	ПК 10,4 3-1
		Владеть:	
		1. Навыками разрешения социального конфликта в организации.	ПК 10,4 В-1

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной
образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства*
1.	Раздел 1. Конфликтология как теоретико- методологическая и практическая наука	5	ПК-3	реферат
2.	Раздел 2. Современные методы разрешения социальных конфликтов	5	ПК-3,4	Ролевые игры, эссе
3.	Раздел 3. Предупреждение и разрешение социальных конфликтов	5	ПК-10,4	Эссе, ролевые. игры

1.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы			Критерии оценивания
		Государственная		Баллы	
1	2	3	4	5	6
Знает	методы анализа и законы развития управления конфликтами; основные классические и новейшие теории	Отлично		90-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	использовать методы предупреждения и разрешения конфликтов альтернативными способами; диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их				
Владеет	навыками анализа и обобщения материала				
Знает	методы анализа и законы развития	Хорошо		75-89	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Умеет	анализировать и диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации с целью предупреждения конфликтов и разрабатывать решения, направленные на их				
Владеет	навыками разрешения социального конфликта в организации;				
Знает	основные теории и концепции разрешения	Удовлетворительно		60-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным
Умеет	адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях				

Дескриптор компетенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Государственная	Баллы		
1	2	3	4	5	6
		Удовлетворительно		60-74	материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Владеет	Основными техниками альтернативного разрешения социальных конфликтов				
Знает	методы основные законы развития	Неудовлетворительно		0-59	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов,
Умеет	анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять основные элементы конфликта и оценивать их влияние на				
Владеет	Слабыми навыками анализа и обобщения материала				

РАЗДЕЛ 2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся. В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

При текущем контроле оценивается: уровень овладения учебным материалом, приобретенных знаний, навыков и умений, активность и добросовестность работы студентов на семинарских занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, качество и полнота подготовленных студентами рефератов или тематических сообщений. Основными видами (средствами) текущего контроля является экспресс-опрос (или «фронтальный» опрос), который осуществляется в начале каждого семинарского занятия в течение 5 - 7 минут. Студенты устно отвечают на поставленный преподавателем вопрос, который формулируется в виде существенной проблемы конкретного содержательного модуля. Оценка по экспресс-опросу учитывается при выставлении общей оценки работы студента на семинарском занятии; опрос студентов по основным вопросам семинарского занятия; проверка во внеучебное время или во время

спланированных индивидуальных занятий по отработке студентом материалов за пропущенные им аудиторские занятия (лекции или семинарское занятие); проверка отработанных учебных материалов студентов, которые занимаются по индивидуальному плану обучения.

Критерии оценивания – система требований (описание и количественное измерение) к уровню знаний и умений, которые обучающиеся должны продемонстрировать для подтверждения результатов обучения.

Количество и сроки контрольных мероприятий, количество баллов, выделяемое на каждое из них, определяется разработчиком рабочей программы учебной дисциплины.

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

Примерное распределение баллов по видам учебной деятельности и формам обучения представлено в приведенных ниже таблицах.

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности (очная форма обучения)

Сумма баллов по разделу	Раздел 1				Раздел 2					
Темы	T.1	T.2	T.3	Контроль знаний раздела учебной дисциплины- 10	T.4	T.5	T.6	T.7		
Виды работ:									Контроль знаний раздела учебной дисциплины-10	Научная составляющая-10
Лекции	1	1	1		1	1	1	1		
Семинарские/ практические занятия	3	3	3		3	3	3	3		
Индивидуальные задания	2	2	2		2	2	2	2		
Самостоятельная работа	2	2	2		2	2	2	2		
Сумма баллов	24				36					Сумма баллов за дисциплину 100

РАЗДЕЛ 3. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1. Оценивание устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы на семинарских занятиях преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный,

последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Оценка «5» - три балла - ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - два балла - ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 12 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» один - балл - ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - два балла - ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2. Оценивание результатов тестирования обучающихся

В завершении изучения каждого раздела (темы) учебной дисциплины может проводиться тестирование.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ - 1 балл;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 2 балла за каждый верный ответ и 4 балла за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий - 5 баллов.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (государственная)	Баллы	% правильных ответов
Отлично	6	75-100
Хорошо	4	51-75
Удовлетворительно	2	25-50
Неудовлетворительно	0	менее 25

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Перечень контрольных вопросов для самоподготовки

К разделу 1

1. Как понимали роль конфликтов и гармонии мыслители Древнего мира (Лао-цзы, Гераклит и др.)? Как понимается проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта в древней и современной философии?

2. В чем особенности религиозного истолкования конфликта в средневековой философии? В чем смысл проблемы теодицеи и как ее разрешает современная религиозная философия?

3. Охарактеризуйте две основные концепции конфликта, предложенные мыслителями Нового времени: 1) пессимистическую (Т. Гоббс и др.) и 2) оптимистическую (Ж.-Ж. Руссо и др.)

4. Как разрешалась проблема конфликта в марксистской философии? Как обосновывалась идея о возможности преодоления острых конфликтов при социализме в советской философии?

5. Покажите достоинства и недостатки исследования конфликта в классической философии.

6. Какой вклад в развитие конфликтологических знаний (в составе социологии) внесли М. Вебер и Г. Зиммель?

7. Раскройте основное содержание теории конфликта Р. Дарендорфа. Объясните различия в понимании этой проблемы Дарендорфом и Марксом.

8. Охарактеризуйте взгляды Л. Козера на природу и функции конфликта и их роль в демократическом и недемократическом обществе.

9. Как объясняют роль конфликта теории социального согласия человеческих отношений разработанные Т. Парсонсом и Э. Мэйо?

11. Сравните социологический и психологический подходы к анализу конфликта.

12. В чем заключается вклад З. Фрейда и К. Юнга в исследование психологических аспектов конфликта?

13. Какие типологии конфликтного поведения людей предложены Э. Берном и К. Томасом?

14. Какими науками, кроме конфликтологии, исследуется проблематика конфликта? В чем специфика исследования конфликта в правоведении?

15. Какие группы (блоки) понятий раскрывают предмет конфликтологии?

16. Какие цели и задачи конфликтологии как науки и как учебной дисциплины?

17. Какую роль играет знание основ конфликтологии для работы в социальной сфере?

18. Покажите сходство и различие понятий «объект конфликтологии» и «предмет конфликтологии».

19.. Покажите взаимосвязь между объектом, предметом и методом конфликтологии.

20.. Охарактеризуйте основные принципы исследования конфликта: 1) детерминизм, 2) системность, 3) развитие.

21. Объясните многообразие методов, применяемых конфликтологией. В чем заключается проблема выбора оптимальных методов исследования?

22. Охарактеризуйте основные методы конфликтологического исследования: 1) структурно-функциональный. 2) процессуально – динамический, 3) типологизацию, 4) прогностический, 5) разрешительный.

К разделу 2

1. Что такое конфликт? Назовите основные его признаки.

2. Что является основой любого конфликта?

3. Что такое объект конфликта? Назовите основные характеристики объекта конфликта.

4. Сравните понятия: «объект конфликта» и «предмет конфликта».

5. Назовите основания, по которым можно классифицировать конфликты.

6. Укажите основные виды типологий конфликта: по масштабам, временным параметрам, направленности, результатам и др.

7 Охарактеризуйте основные типы конфликтов.

8. Какие понятия раскрывают структуру конфликта?

10. Чем отличаются объективные и личностные элементы конфликта?

11. Назовите и охарактеризуйте объективные элементы конфликта.

12. Дайте характеристику основным и неосновным участникам конфликта.

13. Охарактеризуйте роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, организаторов, пособников и посредников? Приведите примеры.

14. Что такое «среда конфликта»? Какие бывают виды среды конфликта? В чем состоит различие микросреды конфликта от его макросреды?

15. Назовите основные личностные элементы конфликта.

16. Что означает понятие «акцентуированная личность»? Назовите основные характеристики акцентуированных личностей.

17. Охарактеризуйте типы людей, трудных в общении.

18. Как влияет расхождение этических ценностей на возникновение конфликта?

19. Сравните явную и латентную функции конфликта. Приведите примеры.

20.. В чем выражается противоречивость функций конфликта? Чем она обусловлена?

21. Всякая ли функция конфликта носит двойственный характер?

22. Что такое функциональный и дисфункциональный конфликт? Приведите примеры.

23. Каковы общие конструктивные функции конфликта?

24. Назовите конструктивные функции конфликта на личностном уровне. Приведите примеры.

25. Каковы общие деструктивные функции конфликта?

26. Назовите деструктивные функции конфликта на личностном уровне. Приведите примеры.

27. Объясните термин «динамика конфликта». Каковы основные периоды и этапы динамики конфликта?

28. Дайте общую характеристику предконфликтной ситуации. Приведите ее примеры.

29. Какие последствия может иметь неадекватное осознание предконфликтной ситуации?
30. Дайте общую характеристику открытому конфликту. Назовите этапы развертывания открытого конфликта.
31. Охарактеризуйте инцидент как этап развития открытого конфликта. Каковы его основные характеристики?
32. Сравните повод конфликта и инцидент.
33. Охарактеризуйте эскалацию как этап развития открытого конфликта.
34. Что означает "создание образа врага" в конфликте и какова его роль в развитии конфликта?
35. Какой стадии конфликта присущи демонстрация силы, угроза ее применения и применение насилия? Объясните эти элементы динамики конфликта.
36. Охарактеризуйте завершение конфликта как последний этап развития открытого конфликта.
37. Дайте характеристику послеконфликтного периода динамики конфликта.
38. Что такое постконфликтный синдром? Приведите его примеры.
39. Почему совместную деятельность считают наиболее эффективным способом конструктивного решения межгруппового конфликта?
40. Дайте обобщенное определение внутриличностного конфликта.
41. Назовите основные характеристики внутриличностного конфликта.
42. Назовите основные виды внутриличностных конфликтов. Приведите примеры конфликта потребностей, конфликта социальных норм и конфликта между потребностью и социальной нормой.
43. Что такое ролевой конфликт? Сравните межролевой и внутриролевой конфликты.
44. К какому виду внутриличностного конфликта относится конфликт между требованиями, которые предъявляет к личности действительность, и возможностями самого человека.
45. Дайте определение невротическому конфликту. Сравните его с другими видами конфликтов.
46. Какова самая общая причина внутриличностного конфликта?
47. Назовите внутренние причины конфликта, корнящиеся в противоречиях самой личности.
48. Каковы внешние причины внутриличностного конфликта, обусловленные положением личности в обществе?
49. Покажите на конкретных примерах взаимосвязь внешних и внутренних причин внутриличностного конфликта,
50. Назовите основные отрицательные последствия внутриличностного конфликта.
51. Каковы основные позитивные последствия внутриличностного конфликта?
52. Дайте определение межличностному конфликту и назовите его функции.
53. Какие характеристики личности влияют на возникновение конфликтов?
54. Какие функции выполняет межличностный конфликт?
55. Что может послужить причиной семейного межличностного конфликта?
56. Как следует относиться к семейному конфликту и каким образом следует вести себя в семейном конфликте?
57. Возможно ли предупреждение семейных конфликтов и что для этого необходимо?
58. Что такое конфликт в организации? Каковы его структурные элементы?
59. Назовите и сравните виды конфликтов в организации.
60. Какова роль внутриорганизмационных конфликтов в организациях?
61. В чем заключается специфика инновационного конфликта?
61. Каковы основные особенности межгрупповых конфликтов?
62. Как вы понимаете институционализацию межгруппового конфликта?

63. Как объясняется принципиальная неизбежность межгрупповых конфликтов?
64. Какова общая направленность эволюции межгрупповых конфликтов в настоящее время?
65. Охарактеризуйте структуру политического конфликта.
66. Кто является реальным субъектом политических конфликтов — социальные группы или политические институты?
67. Опишите отличительные особенности политических конфликтов.
68. Сравните понятия «этнический конфликт» и «национальный конфликт».
69. В чем суть межэтнических конфликтов? Каковы их особенности?
70. Назовите причины обострения межэтнических конфликтов в конце XX в.
71. Охарактеризуйте смысл современных дискуссий о принципе права наций на самоопределение.

К разделу 3

1. Каковы предпосылки успешной профилактики конфликта?
2. Укажите основные трудности предупреждения конфликтов и условия вмешательства в его развитие.
3. Рассмотрите два уровня причин конфликта и способы их предупреждения. Каковы пределы и возможности этой деятельности?
4. В чем состоят основные принципы современного менеджмента и какова их роль в профилактике конфликтов?
5. Охарактеризуйте нормы деловой этики и их значение для предупреждения конфликтов.
6. Какова роль юмора в профилактике и разрешении конфликтов?
7. Назовите основные принципы медиации.
8. С чего начинается медиация?
9. Назовите правила проведения медиации.
10. Назовите основные шаги процесса медиации.
11. Кто такой медиатор?
12. В чем заключаются функции медиатора.
13. Какими правами обладает медиатор?
14. В чем заключается нейтральность и независимость медиатора?
15. В чем отличие медиатора от судьи и арбитра?
16. В чем заключается специфика процесса медиации?
17. Права сторон в процессе медиации.
18. Какие техники применяет медиатор?
19. Как медиатор управляет процессом медиации?
20. Назовите этапы процесса медиации.
21. Назовите основные стадии медиации.
22. Что такое активное слушание?
23. Что такое «эхо»?
24. Что такое перефразирование и для чего оно применяется?
25. Как медиатор добивается уравнивания позиций сторон?
26. Что такое НАОС?
27. Что такое стартовое предложение?
28. Что такое сепаратные встречи? Когда они проводятся?
29. Какие психологические техники применяет медиатор?
30. Как соблюдается конфиденциальность?
31. Перечислите основные тактики регулирования конфликтов. На каких двух противоположных подходах к разрешению конфликтов основываются эти тактики?
32. Каковы особенности тактики ухода от конфликта, ее предпосылки, формы проявления, достоинства и недостатки?

33. Покажите характерные черты силового метода разрешения конфликта, формы его проявления и степень эффективности.

34. Раскройте особенности регулирования конфликта методом односторонних уступок, покажите достоинства и недостатки этой тактики.

35. Проанализируйте тактику компромисса как классический метод регулирования конфликтов в условиях демократических стран. В чем состоят его основные достоинства и трудности применения?

36. Каковы предпосылки применения метода скрытых действий и его результаты?

37. Раскройте основные преимущества тактик регулирования конфликтных ситуаций на основе принципа «выигрыш — выигрыш». Разъясните характер механизмов его осуществления: составление карты конфликта, организация специфических форм поведения и др.

38. Что такое четырехшаговый метод регулирования конфликта?

39. Охарактеризуйте универсальные, общеприменимые средства регулирования конфликта. Раскройте содержание негативной и позитивной тактики регулирования конфликтных взаимоотношений.

40. Каковы конструктивные и деструктивные результаты конфликтного противоборства?

Примерная тематика рефератов, эссе.

1. Конфликтология как самостоятельная научная и учебная дисциплина.
2. Взаимосвязь политической социологии и конфликтологии.
3. Конфликтологические теории общественного развития XX-XXI веков.
4. Диалектический анализ понятия «конфликт».
5. Проблема дифференциации категорий конфликтологии.
6. Типичные особенности поведения субъекта в конфликтных ситуациях.
7. Взаимосвязь социального конфликта с общественными структурами.
8. Понимание функций конфликта в жизни человека и общества.
9. Психологическая обусловленность конфликтов. Роль тревоги и тревожности в конфликте.
10. Конфликтность и толерантность как качества личности. Толерантность и конфликтность в действиях участников конфликта.
11. Объективные и субъективные причины возникновения социальных конфликтов.
12. Процесс преобразования конфликтной ситуации в конфликт.
13. Социально-этнические потребности; система и структура межэтнического конфликта.
14. Соотношение глобальных проблем и глобальных конфликтов.
15. Конфликты и проблемы насилия.
16. Конфликты в семье: поводы и причины. Социальные роли и ролевой конфликт.
17. Конфликты в подростковом возрасте: пути их преодоления и предупреждения.
18. Объективные возможности для обнаружения конфликта и его регулирования.
19. Субъективное и объективное восприятие конфликта.
20. Наиболее распространенные приемы управления и регулирования конфликтами.
21. Социальное партнерство как институт сближения интересов.
22. Социально-психологический контекст конфликта.
23. Государственные и общественные механизмы регулирования социальных противоречий.
24. Способы и технология управления конфликтами.

25. Альтернативные способы разрешения конфликтов.
26. Эффективное общение и конфликты.
27. Медиация при разрешении социальных конфликтов.
28. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.
29. Роль прогнозирования в конфликте.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Конфликтология как особое направление общественного познания.
2. Разработка конфликтологических проблем в социологии.
3. Современные социологические концепции конфликта.
4. Основные психологические концепции конфликта
5. Определение понятия «конфликт».
6. Типология и классификация конфликтов.
7. Основные структурные элементы конфликта, их характеристика.
8. Динамика конфликта.
9. Понятие и характеристика внутриличностного конфликта.
10. Ролевой конфликт как распространенная форма внутриличностного конфликта.
11. Способы и технологии разрешения внутриличностного конфликта.
12. Межличностный конфликт: понятие, причины, структура, элементы и формы.
13. Способы разрешения межличностных конфликтов.
14. Внутригрупповой конфликт: понятие, причины, виды и типы.
15. Семейные конфликты, их специфика и особенности.
16. Особенности межгрупповых конфликтов.
17. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Конструктивное и деструктивное разрешение конфликтов.
18. Стратегии выхода из конфликта.
19. Основные принципы медиации.
20. Понятия «межнациональный конфликт» и «межэтнический конфликт». Сущность данных конфликтов.
21. Управление конфликтами как совокупность нескольких видов деятельности.
22. Соблюдение нейтральности и конфиденциальности в процессе медиации.
23. Содержание, основные этапы, методы управления конфликтами.
24. Технологии управления конфликтами.
25. Прогнозирование конфликта как вид управленческого воздействия на конфликт.
26. Методы диагностики конфликтов.
27. Технология предупреждения конфликтов.
28. Технологии сдерживание и регулирования конфликтов.
29. Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов.
- 30.Административные и структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
- 31.Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов.
32. Кодекс деятельности медиатора.
- 33.Использования руководителем различных стилей управления конфликтами.
34. Специфика разрешения коллективных трудовых конфликтов.
35. Руководитель как субъект и посредник в конфликте.
36. Специфика конфликтологии в системе социальной работы.
37. Субъекты конфликта в социальной работе..
38. Модель процесса медиации.
39. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.
40. Конфликтогенная специфика особенностей характерологических особенностей подростков в условиях социальной изоляции.

Критерии оценивания устных ответов студентов

Оценка «5» ставится за ответ, который: показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области; отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; демонстрирует владение терминологическим аппаратом, умение объяснять сущность излагаемого вопроса, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; показывает свободное владение монологической речью, является логичным и последовательным.

Оценка «4» ставится за ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1–2 ошибки или неточности в ответе, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» ставится за ответ, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится за ответ, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса изучаемой темы, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания ответов студентов на зачете

Оценка «5» ставится студенту, показавшему творческий уровень усвоения дисциплины:

- если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с практическими задачами;

- не затрудняется с ответом при видоизменении задания;

- свободно справляется с практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения;

- умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Оценка «4»-студенту, демонстрирующему продуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос (допускается 1–2 ошибки или неточности, не искажающие суть излагаемого материала);

- может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка «3» выставляется за ответ на экзамене студенту, демонстрирующему – репродуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности,

- использует при ответе недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала ;

- испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Оценка «2» выставляется за ответ на экзамене студенту в случае, если:

- студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки,;

- не может выполнить (или выполняет с большими затруднениями) практические задания.

Критерии оценки эссе

Критерий	Требования к эссе	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала	- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры, - используемые понятия строго соответствуют теме, - самостоятельность выполнения работы	2
Анализ и оценка информации	- грамотно применяется категория анализа, - умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений, - объясняются альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему, - обоснованно интерпретируется текстовая информация, - дается личная оценка проблеме	4
Построение суждений	- изложение ясное и четкое, - приводимые доказательства логичны - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией, - приводятся различные точки зрения и их личная оценка, - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи	4

Максимальное количество баллов, которое студент может получить за эссе – 10.

Баллы соответствуют оценке:

- 9- 10 – «5»;

- 6-8 – «4»

- 4- 5 – «3»

Менее 4 – «2»

Критерии оценки реферата

Оценка «5» ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «4» – если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка «3» – если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

Оценка «2» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Перечень основной учебной литературы

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 496 с.
2. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебное пособие / А. Б. Белинская. - М. : Дашков и К°, 2010. - 224 с.
3. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебное пособие / Е. Г. Сорокина. - М. : Академия, 2009. - 208 с.
4. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебное пособие / Р. И. Мокшанцев. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. - 320 с.
5. Конфликтология [Текст] : учебник / под ред. В. П. Ратникова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2009. - 512 с.
6. Медиация. Посредничество в конфликтах / Бесемер Христоф / Перевод с нем. Н. В. Маловой — Калуга: Духовное познание, 2004. — 176 с.
7. Медиация как метод внесудебного разрешения споров / Шамликашвили Цисана — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2006. — 86 с.
8. Медиация — искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Составители: Г.Мета, Г.Похмелкина / Перевод с немецкого Г.Похмелкиной. — Москва.: Издательство Verte, 2004. — 320 с.
9. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Перевод с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. — 226 с.

Перечень дополнительной литературы

1. Большая энциклопедия психологических тестов [Текст] / авт.-сост. А. Карелин. - М. : Эксмо, 2007. - 416 с.
2. Волков, Б. С. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова . - М. : Академический проект : Трикта, 2005. - 384 с. (фонд библиотеки вуза)
3. Конфликтология [Текст] : учебник / А. Я. Кибанов [и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2009. - 304 с. : табл.
4. Конфликтология: хрестоматия [Текст] : учебное пособие / сост. Н. И. Леонов. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : МПСИ; Воронеж : НПО " Модэк ", 2005. - 368 с.
5. Психологическая энциклопедия [Текст] / под ред. Р. Корсини, А. Ауэрбаха ; науч. ред. перевода на русск. яз. А. А. Алексеева. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 1096 с. Психологический словарь [Текст] : словарь / Под общ. ред. Ю.Л. Неймера. - Ростов н/Д : Феникс, 2003. - 640 с.
6. Психологический словарь [Текст] : словарь / Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : АСТ : Астрель : Транзиткнига, 2004. - 480 с.
7. Рамендик Дина Михайловна. Психологический практикум [Текст] : учебник / Д. М. Рамендик, О. В. Солонкина, С. П. Слакwa. - 3-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2006. - 160 с.
8. Самыгин, С. И. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - 3-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2012. - 440 с. (фонд библиотеки вуза)
9. Хохлова Е. А. Деятельность социального педагога по предупреждению конфликтов в школе [Текст] : учебное пособие / Е. А. Хохлова. - Омск : Изд-во ОмГПУ, 2008. - 128 с.
10. Чернышёв, А. С. Практикум по решению конфликтных педагогических ситуаций [Текст] : учебное пособие / А. С. Чернышёв. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : МПСИ ; Воронеж : НПО " Модэк ", 2010. - 192 с.

11. Шапарь, Виктор Борисович. Словарь практического психолога [Текст] : словарь / В.Б. Шапарь. - М. : АСТ ; Харьков : Торсинг, 2005. - 736 с.

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,
необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://www.knigafund.ru/books/18485>
2. <http://psystudy.ru/>
3. <http://www.bibliotekar.ru>
4. WWW.I-U.RU