

**Факультет**

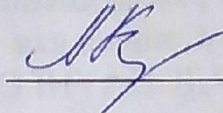
**Юриспруденции и социальных технологий**

**Кафедра**

**Социологии управления**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

 Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.15**

**"Конфликтология"**

**Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа**

**Профиль «Социальная работа»**

Квалификация

**БАКАЛАВР**

Форма обучения

**Очная**

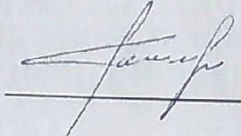
Общая трудоемкость

**4 ЗЕТ**

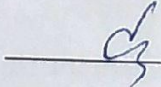
Год начала подготовки по учебному плану

**2023**

Составитель(и):  
ст. преподаватель

  
Г.О. Мангасаров

Рецензент(ы):  
канд. психол. наук, доцент, доцент

  
Е.В. Головлева

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).

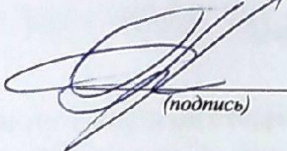
Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана: 39.03.02 Социальная работа, утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 г. протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социологии управления

Протокол от 19.04.2023 г. № 9

Заведующий кафедрой:  
канд. социол. наук Зырина Я.А.

  
(подпись)

### 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

*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.

*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.

#### Планируемые результаты обучения по дисциплине

Коды компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-3	Быть готовым к посреднической, социально-профилактической, консультационной и социально-психологической деятельности.	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные конфликтологические понятия, категории и принципы;</li> <li>- основные теории и концепции разрешения конфликтов альтернативными способами;</li> <li>- факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта;</li> <li>- классификацию конфликтов;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения;</li> <li>- адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современными методами управления социальными конфликтами.</li> </ul>
ПК-3,4	Диагностирует, нейтрализует, разрешает конфликтные ситуации с учетом индивидуальных психологических особенностей клиентов социальных служб	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- причины возникновения и методы управления конфликтами в организации;</li> <li>- основные принципы разрешения социальных конфликтов альтернативными методами</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте;</li> <li>- диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации.</li> </ul>

		<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-методами профилактики, предупреждения и разрешении конфликтов в социальной работе;</li> <li>- техниками альтернативного разрешения социальных конфликтов</li> </ul>
ПК-10,4	<p>Диагностирует проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывает пути решения конфликтных ситуаций</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- факторы возникновения и способы разрешения социального конфликта в организации.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение; \</li> <li>- диагностировать конфликты в организации и разрабатывать мероприятия по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разрешения социального конфликта в организации;</li> <li>- навыками диагностики конфликтов в организации и разработки мероприятий по их предупреждению и разрешению.</li> </ul>

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина Б1.В.15 «Конфликтология» относится к вариативной части профессионального цикла (обязательные дисциплины).

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Конфликтология» относятся знания, умения и виды деятельности, сформированные при изучении таких дисциплин как «Психология», «Философия», «Культурология», «Этика и эстетика», «Социология», «Деонтология».

Изучение дисциплины также имеет тесные логические взаимосвязи с предусмотренными в учебном плане такими учебными дисциплинами, как «Технологии социальной работы», «Социальная педагогика».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Дисциплина «Конфликтология» имеет тесные межпредметные связи со следующими дисциплинами профессионального цикла: «управление организационной

культурой», «Качественные методы и технологии в управлении персоналом»

Знания, умения, владение навыками, полученными при освоении дисциплины «Конфликтология» могут также применяться обучающимися в процессе прохождения практики.

**3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента**

	Зачетные единицы (кредиты ECTS)	Всего часов		Форма обучения	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр № 3	Семестр №
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3</b>	<b>108</b>		<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>				<b>54</b>	
В том числе:					
Лекции				<b>18</b>	
Семинарские занятия / Практические занятия				<b>36</b>	
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>				<b>54</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
зачет				<b>зачет</b>	

**4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Конфликтология как наука: теория и практика</b>										
Тема 1.1. Введение в конфликтологию. Теории конфликтов.	2		4	6	12		-	-		

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятель- ная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятель- ная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1.2. Специфика социальной работы в теории и практике конфликтологии	2		4	6	12	-	-	-		
<b>Итого по разделу:</b>	4		8	12	24		-	-		
<b>Раздел 2. Классификация конфликтов. Современные представления о сущности конflikта</b>										
Тема 2.1. Характеристика конflikта, общая структура и функции	2		4	6	12	-	-	-		
Тема 2.2. Типология конflikтов	2		4	6	12		-	-		
Тема 2.3. Динамика конflikта	2	-	4	6	12	-	-	-		
Тема 2.4 Конflikты в различных сферах человеческого взаимодействия	2	-	4	6	12	-	-			
Тема 2.5 Конflikты в системе социальной работы	2	-	4	6	12	-	-	-		
<b>Итого по разделу:</b>	10	-	20	30	60		-			
<b>Раздел 3 Предупреждение и разрешение конфликтов</b>										
<b>Тема3.1</b> Альтернативные способы урегулирования конflikтов. Медиация: правила алгоритм, модель процесса	2	-	4	6	12	-	-			
Тема 3.2 Разрешение конflikтов в практике социальной работы	2	-	4	6	12	-	-	-		
<b>Итого по разделу:</b>	4	-	8	12	24	-	-			
<b>Всего за семестр:</b>	18	-	36	54	108		-			

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятель- ная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятель- ная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

### 5. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения необходимого для освоения дисциплины (модуля)

5.1	Перечень основной учебной литературы
Л.1.1.	А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. Конфликтология [Текст] / - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2008. - 496 с.
Л.1.2.	А. Я. Кибанов [и др.]. Конфликтология [Текст] : учебник / - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Инфра-М, 2009. - 304 с. : табл.
Л.1.3.	В. П. Ратников. Конфликтология [Текст] : учебник / - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2009. - 512 с.
Л.1.4.	Бесемер Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н. В. Маловой — Калуга: Духовное познание, 2004. — 176 с.
Л.1.5.	Шамликашвили Цисана. Медиация как метод внесудебного разрешения споров /— М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2006. — 86 с.
5.2.	Перечень дополнительной литературы
Л.2.1.	Асадов А.Н. Управление конфликтами в организации [Текст] / А.Н. Асадов. - Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПб.:ГУЭФ, 2007 – 488 с.
Л.2.2.	Большая энциклопедия психологических тестов [Текст] / авт.-сост. А. Карелин. - М. : Эксмо, 2007. - 416 с.
Л.2.3.	Волков, Б. С. Конфликтология [Текст] : учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова . - М. : Академический проект : Трикста, 2005. - 384 с. (фонд библиотеки вуза).
Л.2.4.	Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии [Текст] / С.М. Емельянов. – 2-е изд. – СПб, Питер, 2005. - 215 с.
Л.2.5.	Н. И. Леонов. Конфликтология: хрестоматия [Текст]: учебное пособие / - 3-е изд., испр. и доп. - М. : МПСИ; Воронеж : НПО " Модэк ", 2005. - 368 с.
Л.2.6.	В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. Психологический словарь [Текст] : словарь / - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : АСТ : Астрель : Транзиткнига, 2004. - 480 с.
Л.2.7.	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).
М.3.	Перечень методических разработок
М.3.1.	Практика разрешения конфликтов. Методические рекомендации. Талдыкоган, 2005, 55 с.
М.3.2.	О.В. Алахвердова, А.Д.Карпенко. Медиация. Пособие для посредников-медиаторов. Санкт-Петербург, 1999, 55 с.
М.3.3.	Г.О.Мангасаров. Методическое пособие. Альтернативные способы разрешения конфликтов. Медиация (посредничество). Донецк, 2011, 41 с.

<b>5.3.</b>	<b>Перечень электронных ресурсов</b>
Э.1.	<a href="http://www.knigafund.ru/books/18485">http://www.knigafund.ru/books/18485</a>
Э.2.	<a href="http://kadrovik.ru/">http://kadrovik.ru/</a>
Э.3.	<a href="http://psystudy.ru/">http://psystudy.ru/</a>
Э.4.	<a href="http://www.bibliotekar.ru">http://www.bibliotekar.ru</a>
Э.5.	<a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a> › article › mediatsiya-kak-sposob-razresheniya-kon.
Э.6.	<a href="http://www.bibliotekar.ru">http://www.bibliotekar.ru</a>
Э.7.	<a href="http://www.jobgrade.ru">http://www.jobgrade.ru</a>

## **6. Образовательные технологии**

Технология контекстного и интерактивного обучения.

Вид технологии и/или метода	
Традиционные образовательные технологии	Технология игрового обучения
	Технология проведения учебной дискуссии
	Технология объяснительно-иллюстративного обучения
	Технология балльно-рейтингового контроля
Инновационные техники	Техники группового взаимодействия
Инновационные методы	Диалоговая лекция
	Лекция-конференция
	Игровой семинар: семиотический подход (бинарные оппозиции).
	Семинар-дискуссионная площадка
	Методика мозгового штурма
	Коллективное обсуждение на семинарах вариантов решения задач повышенной сложности.

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Информационные технологии не применяются.

Программное обеспечение не применяется.

Информационные справочные системы не используются.

## **8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

### **8.1. Виды текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся**

**Текущий контроль** проводится с целью проверки усвоения обучающимися основных положений лекционного материала и материала, обработанного ими во время самостоятельной работы; предусматривает оценивание успеваемости студентов во время аудиторных (семинарских, индивидуальных) занятий и выполнения ими отдельных индивидуальных, контрольных заданий (написание рефератов, тематических или информационно-научных сообщений и т.д.).

При текущем контроле оценивается: уровень овладения учебным материалом, приобретенных знаний, навыков и умений, активность и добросовестность работы обучающихся на семинарских занятиях, результаты выполнения ими индивидуальных заданий, качество и полнота подготовленных обучающимися 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. обучающиеся 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 обучающегося на семинарском занятии; опрос обучающихся по основным вопросам семинарского занятия; проверка во внеучебное время или во время спланированных индивидуальных занятий по отработке обучающегося материалов за пропущенные им аудиторские занятия (лекции или семинарское занятие); проверка отработанных учебных материалов обучающихся, которые занимаются по индивидуальному плану обучения.

**Промежуточная аттестация** включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – *семестровый зачет*.

Промежуточная аттестация и текущий контроль осуществляются согласно локальным документам: «Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», «Порядок организации балльно-рейтинговой системы оценки качества освоения основных образовательных программ в ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы».

### 8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Результаты оцениваются согласно «Порядку организации учебного процесса в ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы» по государственной шкале и шкале ECTS.

#### Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
A	90-100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной аттестации
F	0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

### 8.3. Критерии оценивания работы обучающегося

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

Формы текущего контроля разрабатываются и устанавливаются кафедрой, обеспечивающей соответствующие дисциплины.

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

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

**8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или 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, 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 внутриорганизационных 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?

#### **Критерии оценивания устных ответов обучающихся на семинарских занятиях**

**3 балла** - ставится за ответ, который: показывает прочные знания основных положений и процессов изучаемой предметной области; отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; демонстрирует владение терминологическим аппаратом, умение объяснять сущность явлений и процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; показывает свободное владение монологической речью, является логичным и последовательным.

**2 балла** - ставится за ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки 3 балла, но допускает 1–2 ошибки или неточности в ответе, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**1 балл** - ставится за ответ, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; или не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**Не насчитываются баллы** за ответ, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса изучаемой темы, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

#### **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.

### Критерии оценки реферата

**Балл «5-7»** 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.

**Балл «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.

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

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

### Критерии оценки эссе

Критерий	Требования к эссе	Максимальное количество баллов
Знание и понимание теоретического материала	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рассматриваемые понятия определяются четко и полно, приводятся соответствующие примеры,</li> <li>- используемые понятия строго соответствуют теме,</li> <li>- самостоятельность выполнения работы</li> </ul>	2
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно применяется категория анализа,</li> <li>- умело используются приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений,</li> <li>- объясняются альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему,</li> <li>- обоснованно интерпретируется текстовая информация,</li> <li>- дается личная оценка проблеме</li> </ul>	2-3
Построение суждений	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изложение ясное и четкое,</li> <li>- приводимые доказательства логичны</li> <li>- выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией,</li> <li>- приводятся различные точки зрения и их личная</li> </ul>	1-2

	оценка, - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи	
--	--	--

### 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. Социально-экономические и социально-политические конфликты.
20. Понятия «международный конфликт» и «межэтнический конфликт». Сущность данных конфликтов.
21. Управление конфликтами как совокупность нескольких видов деятельности.
22. Основные понятия и принципы управления конфликтами.
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.. Административные и структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
31. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов.
32. Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов.
33. Использование руководителем различных стилей управления конфликтами.
34. Роль личного примера руководителя в управлении конфликтами.
35. Руководитель как субъект и посредник в конфликте.

### Критерии оценивания ответов обучающихся во время сдачи зачета

**90-100 баллов (А) - оценка «отлично»** ставится обучающемуся, показавшему творческий уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, может привести примеры;

- 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.

**80 - 89 баллов (B) - оценка «хорошо»** ставится обучающемуся, демонстрирующему продуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос (допускается до 10% ошибок или неточностей, не искажающие суть излагаемого материала);

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

**75 - 79 баллов (C) - оценка «хорошо»** ставится обучающемуся, демонстрирующему продуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос (допускается до 15% ошибок или неточностей, не искажающие суть излагаемого материала);

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

**70 - 74 балла (D) - оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, демонстрирующему репродуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает значительные неточности;

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

- испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

**60 - 69 баллов (E) - оценка «удовлетворительно»** ставится обучающемуся, демонстрирующему репродуктивный уровень усвоения дисциплины:

- если обучающийся усвоил только основной материал, но допускает значительные неточности;

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

- затрудняется в выполнении практических заданий.

**35 – 59 баллов (FX) - оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающемуся, если:

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

- выполняет практические задания с большими затруднениями;

- имеет реальную потенциальную возможность подготовиться к повторной аттестации.

**0 – 34 балла (F) - оценка «неудовлетворительно»** ставится обучающемуся комиссией, если:

- обучающийся не знает программный материал;

- не может выполнить практические задания;

- нуждается в обязательном повторном изучении дисциплины.

## **9. Методические рекомендации (указания) для обучающихся по освоению дисциплины**

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения обучающимся новых для него знаний и умений

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм:

- самоконтроль и самооценка обучающегося;
- контроль и оценка со стороны преподавателя.

Изучении дисциплины «конфликтология» предусматривает два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

*Аудиторная самостоятельная работа* по дисциплине выполняется на учебных (лекционных и практических) занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

*Внеаудиторная самостоятельная работа* выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

*Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:*

1. Выполнение учебного задания.
2. Подбор научно-методической литературы по заданной проблеме.
3. Подготовка выступления по заданной теме по нескольким источникам.
4. Сравнение позиций авторов, выявление общего и особенного в их взглядах.
5. Составление краткой аннотации прочитанного, плана выступления, его тезисов.
6. Анализ конфликтной ситуации (формула конфликта и динамика развития).
7. Решение конфликтологических задач (структура конфликта, функции, динамика).
8. Профилактика и предупреждение конфликтных ситуаций в социальной сфере.
9. Подбор и изучение диагностического инструментария по проблеме.
10. Написание рефератов и эссе по предложенной тематике.

*Для качественного освоения дисциплины «конфликтология» обучающемуся 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.

**Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающегося.**

**Самостоятельная работа** является важным элементом всей системы подготовки в высшем учебном заведении и способствует лучшему усвоению и эффективному освоению учебного материала. К самостоятельной работе относятся такие виды работ, которые обучающиеся выполняют при подготовке ко всем аудиторным занятиям, в процессе подготовки индивидуальных задач, учебно-поисковой или научно-исследовательской деятельности, независимо от того, проводится ли она без участия или в условиях консультирования преподавателем вне расписания или по расписанию, регламентирующий самостоятельную подготовку.

Самостоятельная работа обучающихся является основной формой овладения знаниями в свободное от аудиторных занятий время.

По дисциплине «Конфликтология» рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

- самостоятельное изучение и углубленное обработки определенных разделов дисциплины и отдельных вопросов;
- изучение материала лекций по конспектам, учебниками и специальной литературой;
- подготовка к семинарским занятиям;
- выполнение индивидуальных заданий;
- написание рефератов;
- подготовка докладов на студенческие научные конференции.

Сущность индивидуальных заданий по дисциплине «Конфликтология» заключается в организации активного поиска адекватных приемов решения проблемных конфликтных ситуаций (ситуационных задач), предложенных преподавателем или самостоятельно сформулированных студентом.

По дисциплине «Конфликтология» предусмотрены следующие формы индивидуальных задач:

- решение ситуационных задач;
- выполнение творческих заданий;
- индивидуальное научно-исследовательское задание.

К индивидуальной работе относятся творческие и индивидуальные учебно-исследовательские задачи:

- исследования практических ситуаций;
- подготовка реферативных материалов на актуальные темы с элементами научного исследования и его презентация;;
- написание эссе;
- составление и решение задач;
- разработка моделей, явлений и процессов;
- аннотация разработанной дополнительной литературы;

- разработка и решение тестовых задач;;
- выполнения в индивидуальном порядке упражнений разного уровня сложности;
- аннотация прочитанной литературы с элементами научно-исследовательской работы;
- поиск в компьютерных сетях дополнительного учебного материала предложенным преподавателем тем;
- аннотации видеofilьмов, просмотренных в аудитории и видео-лабораториях;
- сбор информации и ознакомление с зарубежным опытом, что касается определенной учебной проблемы.

Индивидуальная работа обучающийся обеспечивается всеми учебно-методическими средствами, необходимыми для изучения конкретной учебной дисциплины или отдельной темы: учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, методическими рекомендациями (указаниями), практикумами, конспектами лекций, учебно-лабораторным оборудованием, электронно-вычислительной техникой, научной литературой и периодическими изданиями.

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Осуществление образовательного процесса по учебной дисциплине «Конфликтология» предполагает наличие следующей материально-технической базы:

- библиотечный фонд основной и дополнительной литературы по дисциплине;
- аудитории, соответствующие санитарно-гигиеническим требованиям, предъявляемым к учебным аудиториям образовательного учреждения высшего профессионального образования;
- компьютерная техника и мультимедийное оборудование;
- рабочее место для организации самостоятельной работы студента в компьютерном классе или в читальном зале библиотеки с выходом в Интернет.

#### **11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

### **СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 20\_\_\_/20\_\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД**

«Название дисциплины»

---

Направление подготовки  
(профиль/магистерская программа)

---

<b>ДОПОЛНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата	

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**  
**«Конфликтология»**

шифр дисциплины в учебном плане, наименование

**Направление подготовки 39.03.02. «Социальная работа»**

код, наименование

**Разработчики: Мангасаров Гарри Оникович, старший преподаватель**  
(ФИО, НПР, участвовавших в разработке РПУД с указанием должности)

**Кафедра: Социологии управления**

Представленная на рецензию рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Конфликтология» 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 бакалавров/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 (ОК-1, ПК-3, ПК-5), 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:

доцент кафедры социологии управления

канд. психол. наук, доцент



Е.В. Головлева

МП

Дата

18.04.2023 года