

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических наук

Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Директор института



Дитковская С.А.

26 августа 20 22 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

Управление конфликтами в социальной работе

Направление подготовки – 39.03.02 Социальная работа

Профиль подготовки – Психосоциальная работа в системе социальной защиты

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – ОФО – 2 курс (3 семестр), ЗФО – 2 курс (6 триместр)

Разработчики

канд. психол. наук,

доцент кафедры социальной работы

Васюк А.Г.

канд. пед. наук,

доцент кафедры социальной работы

Абрамова С.В.

Заведующий кафедрой социальной работы

А.Г. Васюк Васюк А.Г.

«26» августа 20 22 г.

Луганск, 2022

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

универсальных:

УК-1 – способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;

профессиональных:

ПК-2 – способен к планированию и организации деятельности сотрудников и подразделений организаций, реализующих деятельность по социальной защите граждан.

1.2. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Характеристика и диагностика конфликтов	УК-1 ПК-2	Устный опрос
Тема 2. Источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций	УК-1 ПК-2	Устный опрос
Тема 3. Структурная модель конфликта	УК-1 ПК-2	Устный опрос
Тема 4. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	УК-1 ПК-2	Устный опрос
Тема 5. Конфликт в организации социальной сферы.	УК-1 ПК-2	Устный опрос
Тема 6. Алгоритмы управления конфликтами в организации социальной сферы	УК-1 ПК-2	Устный опрос
Текущая аттестация	УК-1 ПК-2	Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Промежуточный контроль	УК-1, ПК-2	Экзамен (устный)

1.3. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
УК-1	знать: сущность, особенности, структурные элементы социального конфликта; уметь: использовать современные технологии по разрешению конфликтов в социальной сфере; владеть навыками: основными методами и процедурами по диагностике конфликтов;
ПК-2	знать: типологии конфликта; стили конфликтного поведения и способы разрешения конфликтов; уметь: использовать современные технологии по разрешению конфликтов в социальной сфере; владеть навыками: основными методами прогнозирования конфликтов, проектированию работы по минимизации негативных

	последствий конфликтов и их коррекции.
--	--

1.4. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Критерии оценивания учебных достижений студентов очной формы обучения

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
3 семестр	
Работа на семинарских занятиях	30
Написание МКР	10
Самостоятельная работа	20
Экзамен	40
Итого за семестр:	100

Критерии оценивания учебных достижений студентов заочной формы обучения

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
6 триместр	
Работа на семинарских занятиях	20
Написание МКР	10
Самостоятельная работа	30
Экзамен	40
Итого за семестр:	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	

Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

1.5. Образец оформления экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

2022/2023 учебный год

ИНСТИТУТ ИМОСПН
кафедра социальной работы

Экзамен (устный/письменный) по дисциплине: «Управление конфликтами в социальной работе»

Код/название направления подготовки 39.04.02 Социальная работа ОФО/ЗФО

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1.
2.
3.

Утверждено на заседании кафедры социальной работы
протокол №__ от __._____.2022г.

Заведующий кафедрой

социальной работы

Экзаменатор

_____ Васюк А.Г.

_____ Абрамова С.В.

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля (типовые)

Вопросы для устного опроса:

1. Конфликтология в социальной работе как наука: объект, предмет, особенности.
Междисциплинарный характер конфликтологии.
2. Социальная роль и функции конфликтологии в социальной работе как науки.
3. Основные принципы и методы исследования конфликтов в социальной работе.
4. Теория социального конфликта в концепции Л. Козера.
5. Развитие конфликтологии в трудах Р. Дарендорфа.
6. Общая теория конфликта Киннета Боулдинга.
7. Основные этапы развития конфликтологии в России.
8. Понятие и социальная природа конфликта. Виды конфликтов в социальной работе.
9. Объективные факторы возникновения конфликтов в социальной работе.
10. Субъективная природа конфликта в социальной работе.
11. Типы конфликтных личностей среди пожилых людей.

12. Конфликтогенная характеристика особенностей характера поведения пожилых людей.
13. Конфликтогенная характеристика особенностей характера поведения инвалидов.
14. Социально-психологические причины конфликтов в социальной работе.
15. Организационно-управленческие причины организационных конфликтов в учреждениях социальной защиты населения.
16. Позитивная и негативная роль социальных конфликтов.
17. Разновидности конфликтов в социальной работе и их характеристика.
18. Структура конфликта и ее основные составляющие.
19. Функции социальных конфликтов: двойственный характер.
20. Динамика социального конфликта. Стадии протекания конфликта.
21. Типы участников конфликта. Второстепенные члены конфликта.
22. Роль посредников в разрешении конфликта.
23. Ранг, сила и социальный статус участников конфликта.
24. Конфликтное поведение как психологический компонент конфликта.
25. Характеристика стилей поведения в конфликте. Тактика поведения в конфликтной ситуации.
26. Образ конфликтной ситуации.
27. Проблема эскалации конфликта.
28. Завершение конфликта как заключительная стадия его динамики.
29. Социальная природа и причины внутриличностных конфликтов.
30. Разновидности внутриличностных конфликтов и их последствия.
31. Последствия внутриличностного конфликта.
32. Профилактика и пути разрешения внутриличностных конфликтов.
33. Межличностные конфликты в сфере управленческой деятельности.
34. Социальная природа и особенности социально-групповых конфликтов.
35. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
36. Причины, содержание и последствия семейных конфликтов.
37. Трудовые конфликты в сфере социальной работы и пути их разрешения.
38. Профилактика и предупреждение конфликтов в социальной работе.
39. Стратегия и технология разрешения конфликтов в социальной работе.
40. Медиаторство в процессе регулирования конфликтов в социальной работе.
41. Содержание и роль переговоров в урегулировании конфликтов в социальной работе.

Вопросы для проведения контрольной работы:

Вариант 1.

1. Определение понятия и структура конфликта.
2. Дайте определение понятия «конфликт», «социальный конфликт».
3. Перечислите элементы структуры конфликта.
4. Раскройте понятия: конфликтующие стороны, предмет конфликта, конфликтные действия, поле конфликта, конфликтная ситуация.
5. Объективные и субъективные причины социального конфликта.

6. Границы конфликта (пространственные, временные, внутрисистемные)
7. Функции конфликта.
8. Типология конфликтов.
9. Внутриличный конфликт.
10. Межличностные конфликты.
11. Конфликты в группах и организациях.
12. Межгрупповые конфликты.
13. Этнонациональные конфликты.
14. Конфликты становления и развития рыночных отношений.
15. Конфликты в социально-трудовой сфере.
16. Политические конфликты.

Вариант 2.

1. Детерминация конфликтного взаимодействия.
2. Причинно-следственная связь
3. Причины дисгармонии межличностных отношений.
4. Источники макросоциальных конфликтов.
5. Ценностная и ресурсная теории природы конфликтов.
6. Конфликтность личности как интегральное качество.
7. Социальные дилеммы как причины социальных конфликтов.
8. Конкуренция.
9. Как темперамент и характер человека влияют на его конфликтность.
10. Раскройте взаимосвязь стрессов и конфликтного поведения.

Вариант 3.

1. Охарактеризуйте основные методы исследования конфликта.
2. Метод эксперимент.
3. Метод наблюдения, опрос, беседа, исследование документов, некоторые обобщения.
4. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности.
5. Социометрическая техника.

Вариант 4.

1. Понятия “регулирование” и “разрешение” конфликта.
2. Модели развития конфликтов.
3. Основные стратегии поведения в конфликте.
4. Потребности, интересы, ценности.
5. Ресурсы и возможности. Конфронтация и сотрудничество. Социальная профилактика. Диалоговый режим. Социальный баланс интересов. Социальное сотрудничество. Информационное обеспечение социального взаимодействия.
6. Коммуникация и модели управления и разрешения конфликтов.
7. Технология переговорного процесса.

Вариант 5.

1. Социальная работа с клиентом и конфликтные ситуации.
2. Основные направления деятельности социальных служб по регулированию и разрешению конфликтов.

3. Основные условия эффективной работы с клиентом.
4. Картография конфликта и ее основные, содержательные элементы.
5. Методы посредничества, применяемые в практике социальной работы.
6. Жесты примирения.
7. Основные методы и приемы работы с трудными людьми.

Вариант 6.

1. Коммуникации и модели разрешения конфликтов.
2. Основные элементы системы коммуникации.
3. Основные функции коммуникации.
4. Назовите и охарактеризуйте основные модели поведения в конфликте.
5. Этапы переговорного процесса.
6. Приемы активного восприятия.
7. Основные методы ведения переговоров.
8. Основные манипулятивные приемы агрессивных моделей поведения в переговорном процессе.
9. Структура и функции группового процесса.
10. Содержание и типы конфликтов в группе.
11. Управление групповым процессом.

Вариант 7.

1. Этика и такт в деятельности специалиста по социальной работе.
2. Историко-культурное единство и различие этносов.
3. Социокультурные факторы конфликтов.
4. Методы управления эмоциями.
5. Психологические методы общения и их роль в предупреждении конфликтов: уважение, симпатия, доверие, прагматизм.
6. Учет индивидуальных особенностей клиента.
7. Этика деятельности социального работника по урегулированию конфликтов.

Темы рефератов и научных докладов для самостоятельной работы

1. История становления отечественной конфликтологии как науки
2. Распространение исследований в области конфликтологии, развитие исследовательских центров по конфликтологии в США и Западной Европе.
3. Различия в подходах определения понятия «конфликт».
4. Структурная модель конфликта.
5. Динамическая модель конфликта.
6. Проблема типологии конфликтов.
7. Причины возникновения конфликтов в обществе.
8. Теория природы конфликта.
9. Причинно-следственная связь в социальных конфликтах
10. Теоретические подходы к изучению аналитической модели в конфликтологии
11. Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации.
12. Диагностика факторов и причин конфликта.
13. Рациональное и эмоциональное измерение конфликта.

14. Алгоритм диагностики конфликта.
15. Урегулирование постконфликтной ситуации.
16. Общая характеристика методов исследования конфликтов.
17. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности.
18. Проективные методы в конфликтологии
19. Этапы, стадии и фазы конфликта.
20. Конфликтное взаимодействие и конфликтное поведение.
21. Классификация типов поведения в конфликте по К.Томасу.
22. Эскалация конфликта.
23. Динамика различных видов конфликтов.
24. Основные модели завершения конфликта.
25. Конфликт и трансактный анализ
26. Социальная напряженность и конфликты.
27. Потребности и интересы социальных субъектов.
28. Протестные действия социальных групп.
29. Конфликтные отношения и индикаторы социальной напряженности.
30. Компромиссы и консенсусы в практике разрешения конфликта.
31. Основные формы завершения конфликтов.
32. Понятие конструктивного и деструктивного пути развития конфликтов.
33. Агрессия и насилие как показатели деструктивного развития конфликта.
34. Методы предупреждения деструктивного развития конфликта.
35. Структура и содержание конструктивных способов разрешения конфликтов.
36. Критерии и индикаторы конструктивного развития конфликта.
37. Понятие управления конфликтом.
38. Содержание управления конфликтами.
39. Основные этапы управления конфликтами.
40. Стратегии и алгоритм управления конфликтами.
41. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием.
42. Понятие управления и содержание управления конфликтами.
43. Основные этапы управления конфликтами.
44. Стратегии и алгоритм управления конфликтами.
45. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.
46. Анализ технологии управления конфликтным взаимодействием.
47. Природа и характер конфликтов в профессиональной деятельности специалиста социальной работы.
48. Пути и способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности специалиста социальной работы.
49. Посредничество специалиста социальной работы в конфликте.
50. Прогнозирование развития конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.
51. Технологии работы с конфликтами различных категорий граждан (на выбор).

52. Методы разрешения конфликтов в процессе социальной работы.
53. Механизмы перевода конфронтации в сотрудничество.
54. Разрешение конфликтов в работе с клиентом.
55. Разрешение конфликтов в процессе социальной работы с группой.
56. Характеристика социально-психологических условий профилактики конфликтов.
57. Основные способы и приемы изменения отношения к предконфликтной ситуации и воздействия на поведение оппонента.
58. Конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов профессиональной деятельности социального работника и способы их разрешения.
59. Психологические причины конфликтогенных решений.
60. Характеристика социально-психологических условий профилактики конфликтов.
61. Основные способы и приемы изменения отношения к предконфликтной ситуации и воздействия на поведение оппонента.
62. Конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов профессиональной деятельности социального работника и способы их разрешения.
63. Психологические причины конфликтогенных решений.
64. Причины межкультурных конфликтов.
65. Типология кросскультурных конфликтов.
66. Условия и методы разрешения кросскультурных конфликтов.
67. Этические нормы профессиональной деятельности социального работника.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Определение понятия и структура конфликта.
2. Границы конфликта (пространственные, временные, внутрисистемные)
3. Функции конфликта: информационная, инновационная, интегрирующая.
4. Типология конфликтов.
5. Общая характеристика методов разрешения конфликтов.
6. Ретроспективный анализ конфликтов.
7. Конструктивные и деструктивные пути конфликтов.
8. Конфликтные отношения.
9. Структура и динамика социальных конфликтов.
10. Классификация конфликтов.
11. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
12. Специфика профессиональной деятельности социального работника в конфликтной ситуации.
13. Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия.
14. Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации.
15. Диагностика конфликта на разных этапах его развития.

16. Определение предмета, субъектов и целей конфликта.
17. Этапы диагностики конфликта.
18. Основные периоды и этапы в развитии конфликта.
19. Динамика различных видов конфликтов.
20. Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности. Эскалация конфликта.
21. Поведенческие характеристики основных транзакций.
22. Алгоритм трансактного анализа. Последствия социальных конфликтов.
23. Характеристика основных видов конфликтных ситуаций.
24. Конфликтные отношения и индикаторы социальной напряженности.
25. Внешняя социальная среда.
26. Компромиссы и консенсусы как способы разрешения конфликтных ситуаций в практике социальной работы.
27. Этапы развития конфликта.
28. Функции деструктивных и конструктивных форм развития конфликтов.
29. Содержание информационно-сигнальной функции конфликта.
30. Критерии и индикаторы конструктивного развития конфликта.
31. Регулирование конфликтной ситуации.
32. Разрешение конфликтной ситуации.
33. Управление конфликтной ситуацией.
34. Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.
35. Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.
36. Пути и способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.
37. Посредничество специалиста социальной работы в конфликте.
38. Разрешение конфликтов в работе с клиентом.
39. Разрешение конфликтов в процессе социальной работы с группой.
40. Роль социальных служб в разрешении конфликтов.
41. Характеристика социально-психологических условий профилактики конфликтов.
42. Основные способы и приемы изменения отношения к предконфликтной ситуации и воздействия на поведение оппонента.
43. Конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов профессиональной деятельности социального работника и способы их разрешения.
44. Психологические причины конфликтогенных решений.
45. Причины межкультурных конфликтов.
46. Типология кросскультурных конфликтов.
47. Условия и методы разрешения кросскультурных конфликтов.
48. Этические нормы профессиональной деятельности социального работника.