

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Институт истории, международных отношений
и социально-политических наук
Кафедра социальной работы



С.А. Дитковская
« 29 » 2025 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

По направлению подготовки – 39.04.02 Социальная работа
Профиль – Управление и организация социальной работы
Квалификация выпускника – магистр
Форма обучения – очная / заочная
Курс – 2 курс (3 семестр / 6 триместр)

Разработчики:
д. пед. н., профессор,
профессор кафедры социальной работы
Харченко С. Я.

Заведующий кафедрой
Васюк А. Г.
« 29 » 2025 г.

Луганск, 2025

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Управление конфликтами в социальной работе» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 80 (с изменениями и дополнениями).

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

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Универсальные	
УК-1	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски
Профессиональные	
ПК-2	ПК-2.1. Планирует деятельность с учетом современных технологий и новаций на предприятиях социальной сферы ПК-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке и реализации планов в социальной сфере

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

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.
--	--

1.5. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид текущей учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
3 семестр / 6 триместр		
Работа на семинарских занятиях	36	36
Самостоятельная работа	14	14
Экзамен	50	50
Итого за семестр:	100	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	Д – 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	Е – 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	

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)

№ п/п	Вопрос	Проверяемая компетенция
1.	Определение понятия и структура конфликта.	УК-1, ПК-2
2.	Границы конфликта (пространственные, временные, внутрисистемные)	УК-1, ПК-2
3.	Функции конфликта: информационная, инновационная, интегрирующая.	УК-1, ПК-2
4.	Типология конфликтов.	УК-1, ПК-2

5.	Общая характеристика методов разрешения конфликтов.	УК-1, ПК-2
6.	Ретроспективный анализ конфликтов.	УК-1, ПК-2
7.	Конструктивные и деструктивные пути конфликтов.	УК-1, ПК-2
8.	Конфликтные отношения.	УК-1, ПК-2
9.	Структура и динамика социальных конфликтов.	УК-1, ПК-2
10.	Классификация конфликтов.	УК-1, ПК-2
11.	Типы поведения людей в конфликтной ситуации.	УК-1, ПК-2
12.	Специфика профессиональной деятельности социального работника в конфликтной ситуации.	УК-1, ПК-2
13.	Приемы обнаружения позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия.	УК-1, ПК-2
14.	Диагностика потенциальной и актуальной конфликтной ситуации.	УК-1, ПК-2
15.	Диагностика конфликта на разных этапах его развития.	УК-1, ПК-2
16.	Определение предмета, субъектов и целей конфликта.	УК-1, ПК-2
17.	Этапы диагностики конфликта.	УК-1, ПК-2
18.	Основные периоды и этапы в развитии конфликта.	УК-1, ПК-2
19.	Динамика различных видов конфликтов.	УК-1, ПК-2
20.	Методы сбора данных о социальных и индивидуально-психологических особенностях личности. Эскалация конфликта.	УК-1, ПК-2
21.	Поведенческие характеристики основных транзакций.	УК-1, ПК-2
22.	Алгоритм трансактного анализа. Последствия социальных конфликтов.	УК-1, ПК-2
23.	Характеристика основных видов конфликтных ситуаций.	УК-1, ПК-2

24.	Конфликтные отношения и индикаторы социальной напряженности.	УК-1, ПК-2
25.	Внешняя социальная среда.	УК-1, ПК-2
26.	Компромиссы и консенсусы как способы разрешения конфликтных ситуаций в практике социальной работы.	УК-1, ПК-2
27.	Этапы развития конфликта.	УК-1, ПК-2
28.	Функции деструктивных и конструктивных форм развития конфликтов.	УК-1, ПК-2
29.	Содержание информационно-сигнальной функции конфликта.	УК-1, ПК-2
30.	Критерии и индикаторы конструктивного развития конфликта.	УК-1, ПК-2
31.	Регулирование конфликтной ситуации.	УК-1, ПК-2
32.	Разрешение конфликтной ситуации.	УК-1, ПК-2
33.	Управление конфликтной ситуацией.	УК-1, ПК-2
34.	Основные этапы управления: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение.	УК-1, ПК-2
35.	Управление конфликтом как минимизация его отрицательных последствий.	УК-1, ПК-2
36.	Пути и способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.	УК-1, ПК-2
37.	Посредничество специалиста социальной работы в конфликте.	УК-1, ПК-2
38.	Разрешение конфликтов в работе с клиентом.	УК-1, ПК-2
39.	Разрешение конфликтов в процессе социальной работы с группой.	УК-1, ПК-2
40.	Роль социальных служб в разрешении конфликтов.	УК-1, ПК-2
41.	Характеристика социально-психологических условий	УК-1, ПК-2

	профилактики конфликтов.	
42.	Основные способы и приемы изменения отношения к предконфликтной ситуации и воздействия на поведение оппонента.	УК-1, ПК-2
43.	Типы поведения в конфликтной ситуации	УК-1, ПК-2
44.	Конфликты, связанные с некомпетентной оценкой результатов профессиональной	УК-1, ПК-2
45.	деятельности социального работника и способы их разрешения.	УК-1, ПК-2
46.	Психологические причины конфликтогенных решений.	УК-1, ПК-2
47.	Причины межкультурных конфликтов.	УК-1, ПК-2
48.	Типология кросскультурных конфликтов.	УК-1, ПК-2
49.	Условия и методы разрешения кросскультурных конфликтов.	УК-1, ПК-2
50.	Этические нормы профессиональной деятельности социального работника.	УК-1, ПК-2
51.	Роль рефлексии и саморефлексии в управлении конфликтами.	УК-1, ПК-2
52.	Конфликты, связанные с недостаточной адаптацией к новым условиям.	УК-1, ПК-2
53.	Конфликты, связанные с различиями в понимании ролей и обязанностей.	УК-1, ПК-2
54.	Роль лидерства в управлении конфликтами в социальной работе.	УК-1, ПК-2
55.	Конфликты, связанные с недостаточной мотивацией и вовлечённостью.	УК-1, ПК-2
56.	Конфликты, связанные с различиями в ожиданиях от результатов работы.	УК-1, ПК-2
57.	Роль командной работы в управлении конфликтами.	УК-1, ПК-2

58.	Конфликты, связанные с недостаточной прозрачностью и открытостью.	УК-1, ПК-2
59.	Конфликты, связанные с различиями в стилях руководства.	УК-1, ПК-2
60.	Роль этики и профессионализма в управлении конфликтами.	УК-1, ПК-2
61.	Конфликты, связанные с различиями в стилях коммуникации.	УК-1, ПК-2
62.	Роль эмпатии и понимания в управлении конфликтами.	УК-1, ПК-2
63.	Конфликты, связанные с различиями в ожиданиях и требованиях.	УК-1, ПК-2
64.	Конфликты, связанные с недостаточной коммуникацией и недопониманием.	УК-1, ПК-2
65.	Роль переговоров в разрешении конфликтов в социальной работе.	УК-1, ПК-2
66.	Конфликты, связанные с недостаточным уровнем доверия.	УК-1, ПК-2
67.	Конфликты, связанные с нарушением границ и злоупотреблением властью.	УК-1, ПК-2
68.	Роль образования и повышения квалификации в управлении конфликтами.	УК-1, ПК-2
69.	Применение теории игр и моделирования в анализе и разрешении социальных конфликтов.	УК-1, ПК-2
70.	Влияние этики и морали на управление конфликтами в социальной работе.	УК-1, ПК-2