

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт философии  
Кафедра социологии и социальных технологий



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по учебной дисциплине

**«Конфликтология в социальной работе»**  
39.03.02 Социальная работа  
«Организация и управление социальной работой»

Разработчики:  
доцент Дзвонков А.С.  
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и социальных технологий

от « 18 » 02 2025 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой Яковенко А. В.  
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине  
«Конфликтология в социальной работе»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

1. Выберите один правильный ответ.

Основным объектом изучения конфликтологии в социальной работе является:

- А) социальные институты
- Б) взаимодействие людей и групп в конфликтных ситуациях
- В) психология личности
- Г) экономические отношения в обществе

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4

2. Выберите один правильный ответ.

Тип конфликта, возникающий из-за несовместимости целей и интересов сторон – это:

- А) конфликт ценностей
- Б) конфликт статусов
- В) конфликт интересов
- Г) конфликт отношений

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4

3. Выберите один правильный ответ.

Фактором, зачастую выступающим причиной конфликтов в социальной сфере, является:

- А) избыток ресурсов
- Б) четкое распределение обязанностей
- В) недостаток ресурсов
- Г) совершенная система коммуникации

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4

4. Выберите один правильный ответ.

«Перенос» в контексте социальной работы – это:

- а) обмен информацией между социальным работником и клиентом
- б) повторение действий, которые приводят к конфликту
- в) бессознательное перенесение чувств и отношений из прошлого на социального работника

г) сознательное манипулирование клиентом

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1

5. Выберите один правильный ответ.

Частым источником конфликтов семей, находящихся в трудной ситуации, является:

А) высокий уровень дохода

Б) недостаток ресурсов (финансовых, жилищных, психологических)

В) отсутствие проблем с алкоголем и наркотиками

Г) крепкие семейные связи и поддержка

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1

6. Выберите один правильный ответ.

Жертвам домашнего насилия часто мешает обратиться за помощью:

а) высокая самооценка

б) уверенность в себе

в) страх, стыд, зависимость от агрессора

г) отсутствие привязанности к агрессору

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1

### Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие между стадиями конфликта и их описанием. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

| Стадия конфликта                |    | Описание                                                                                              |  |
|---------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1) Предконфликтная стадия       | А) | открытое столкновение, противостояние, борьба                                                         |  |
| 2) Стадия осознания и эскалации | Б) | появление противоречий, скрытое напряжение, неудовлетворённость, ещё не осознанная участниками        |  |
| 3) Стадия открытого конфликта   | В) | оценка ситуации, поиск решения, заключение соглашения                                                 |  |
| 4) Стадия разрешения конфликта  | Г) | обострение противоречий, рост напряжённости, вовлечение новых участников, формирование позиций сторон |  |

Правильный ответ:

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Б | Г | А | В |

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4

2. Установите правильное соответствие между стилями управления конфликтом и их характеристикой. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

| Стиль управления конфликтом | Характеристика                                                             |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1) Соперничество            | А) стремление удовлетворить потребности другой стороны в ущерб собственным |
| 2) Приспособление           | Б) поиск взаимовыгодного решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон   |
| 3) Уклонение                | В) навязывание своей воли другой стороне, игнорирование ее интересов       |
| 4) Сотрудничество           | Г) откладывание решения проблемы, уход от конфликтной ситуации             |
| 5) Компромисс               | Д) поиск решения, частично удовлетворяющего интересы обеих сторон          |

Правильный ответ:

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| В | А | Г | Б | Д |

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4

3. Установите правильное соответствие между методами разрешения конфликта и их описанием. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

| Метод разрешения конфликта | Описание метода                                                                                                 |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Переговоры              | А) привлечение нейтрального третьего лица, которое выносит обязательное к исполнению решение                    |
| 2) Медиация                | Б) обсуждение проблемы между сторонами с целью достижения взаимоприемлемого решения                             |
| 3) Арбитраж                | В) привлечение нейтрального третьего лица, которое помогает сторонам прийти к соглашению, но не выносит решения |
| 4) Фасилитация             | Г) метод, используемый для упрощения коммуникации и достижения согласия в группе людей, имеющих разные мнения   |

Правильный ответ:

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Б | В | А | Г |

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4, ПК-1

4. Установите правильное соответствие между типами конфликтов и их примерами в социальной работе. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

| Типы конфликтов                           |    | Примеры                                                                                             |  |
|-------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1) Межличностный конфликт                 | А) | конфликт из-за нехватки финансирования социальных программ                                          |  |
| 2) Конфликт между клиентом и организацией | Б) | ссора между двумя клиентами в социальном учреждении на личностной почве                             |  |
| 3) Конфликт внутри организации            | В) | клиент недоволен качеством предоставленной ему социальной услуги                                    |  |
| 4) Конфликт из-за нехватки ресурсов       | Г) | разногласия между социальными работниками и руководством по поводу изменений в политике организации |  |

Правильный ответ:

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Б | В | Г | А |

Компетенции (индикаторы): ОПК-4, ПК-1

5. Установите правильное соответствие между мерами по предотвращению конфликтов и их направленностью. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

| Меры по предотвращению конфликтов                                           |    | Направленность мер по предотвращению конфликтов                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------|--|
| 1) Разработка и внедрение стандартов качества социальных услуг              | А) | улучшение коммуникации и информированности клиентов                   |  |
| 2) Обучение персонала навыкам эффективного общения и управления конфликтами | Б) | устранение организационных проблем                                    |  |
| 3) Проведение опросов по удовлетворенности клиентов                         | В) | повышение квалификации персонала                                      |  |
| 4) Разработка четких правил и процедур предоставления социальных услуг      | Г) | повышение качества социальных услуг и снижение вероятности конфликтов |  |

Правильный ответ:

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Г | В | А | Б |

Компетенции (индикаторы): ОПК-4, ПК-1

**Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

1. Установите последовательность этапов работы социального работника по разрешению конфликта методом медиации. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) выработка взаимоприемлемого решения
- Б) подготовка и знакомство сторон с процедурой медиации
- В) оценка ситуации и выявление интересов сторон
- Г) составление соглашения
- Д) завершение медиации и оценка результатов

Правильный ответ: Г, Б, В, А, Д

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4, ПК-1

2. Установите правильную последовательность действий при разрешении конфликта, связанного с предоставлением социальных услуг, между клиентом и организацией. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) рассмотрение жалобы клиента руководством организации
- Б) подача жалобы клиентом
- В) разъяснение клиенту его прав и процедур обжалования
- Г) проведение разбирательства по жалобе
- Д) принятие решения и информирование клиента о результатах

Правильный ответ: Б, В, Г, А, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-4, ПК-1

3. Установите последовательность действий при возникновении конфликта в коллективе социальных работников. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) анализ причин и предпосылок конфликта
- Б) выявление интересов и потребностей всех сторон
- В) организация встречи для обсуждения проблемы
- Г) поиск взаимоприемлемого решения
- Д) оценка результатов и принятие мер по предотвращению повторения конфликта

Правильный ответ: А, В, Б, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-4, ПК-1

4. Установите правильную последовательность уровней изучения конфликта, от общего к частному. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) микроуровень (анализ межличностных конфликтов)

- Б) макроуровень (анализ социальных конфликтов в обществе)
- В) мезоуровень (анализ конфликтов в организациях и группах)

Правильный ответ: Б, В, А

Компетенции (индикаторы): УК-3

5. Установите правильную последовательность действий социального работника при возникновении конфликта между клиентами социальной службы. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) оценка рисков и обеспечение безопасности участников конфликта
- Б) разделение конфликтующих сторон (если необходимо)
- В) выслушивание каждой стороны конфликта и выяснение их позиций
- Г) содействие в поиске взаимоприемлемого решения и заключении соглашения

Д) фиксация информации о конфликте и принятых мерах

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): УК-3

6. Установите правильную последовательность действий социального работника при обнаружении признаков возникновения конфликта между представителями разных поколений. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) создание площадки для диалога между представителями разных поколений

Б) выявление причин непонимания и противоречий между поколениями

В) проведение мероприятий, направленных на укрепление взаимопонимания и уважения между поколениями (совместные проекты, обмен опытом)

Г) объяснение каждой стороне причин и мотивов поведения другой стороны.

Д) оценка ситуации и определение степени риска эскалации конфликта

Правильный ответ: Д, Б, Г, А, В

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4, ПК-1

## **Задания открытого типа**

### **Задания открытого типа на дополнение**

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Процесс, направленный на уменьшение интенсивности конфликта и восстановление отношений, называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: деэскалация.

Компетенции (индикаторы): УК-3

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Форма поведения, направленная на причинение вреда другому человеку, называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: агрессия / агрессией / агрессивное поведение.

Компетенции (индикаторы): УК-3

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

\_\_\_\_\_ это стиль управления конфликтом, при котором стороны работают вместе для достижения общей цели.

Правильный ответ: сотрудничество.

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4, ПК-1

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Ощущение социальной изоляции и одиночества может приводить к \_\_\_\_\_ у пожилых людей, которая выражается в поиске внимания любыми способами, в том числе путём провоцирования конфликтов.

Правильный ответ: демонстративности / демонстративность / привлечение внимания.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4, ПК-1

5. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Важным фактором, влияющим на поведение человека в конфликтной ситуации, является его \_\_\_\_\_ и способность контролировать свои эмоции.

Правильный ответ: эмоциональный интеллект/самоконтроль.

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4

6. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

При разрешении конфликтов социальный работник должен учитывать \_\_\_\_\_ клиента, а также особенности его культурного и социального контекста.

Правильный ответ: автономию / принцип автономности / самостоятельность

Компетенции (индикаторы): ОПК-4, ПК-1

### **Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Несоответствие интересов, потребностей или целей между двумя или более сторонами, которое может проявляться в виде споров, противоречий и соперничества называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: конфликт.

Компетенции (индикаторы): УК-3



2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Основные характеристики конфликта включают наличие противоречия, вовлечённые стороны, эмоциональную нагрузку и \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: последствия / потенциальные последствия.

Компетенции (индикаторы): УК-3

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Разрешению конфликта между социальным работником и представителем власти могут способствовать взаимное уважение, понимание целей друг друга, знание законодательства и \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: стремление к сотрудничеству.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Распространенными способами предупреждения конфликтов в сфере предоставления социальных услуг являются разработка четких правил предоставления услуг, обучение персонала, обратная связь с клиентами и \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: информирование о правах и обязанностях клиентов.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4

5. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Основными условиями для эффективного применения переговоров при разрешении конфликта в социальной работе выступают добровольность участия сторон и \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: готовность к компромиссу / готовность к соглашению.

Компетенции (индикаторы): ПК-1

6. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Основным принципом, которым должен руководствоваться социальный работник при разрешении конфликтов, связанных с дискриминацией, является принцип \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: справедливости / справедливость / равенства / равенство.

Компетенции (индикаторы): ПК-1

### **Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. Назовите наиболее часто встречающиеся виды конфликтов в социальной работе и приведите примеры.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: 1) конфликты между социальными работниками и клиентами (например, недовольство клиента предоставлением услуг); 2)

конфликты между клиентами (например, конфликт на почве распределения квот на предоставление льготных услуг); 3) конфликты внутри организаций (например, между разными специалистами по вопросам распределения ресурсов); 4) конфликты на уровне сообществ (например, между различными социальными группами по вопросам выделения бюджетных средств).

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум двух видов наиболее часто встречающихся видов конфликтов в социальной работе и соответствующих примеров.

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4, ПК-1

2. Объясните, как эмоциональный интеллект может помочь в разрешении конфликтов в социальной работе.

Время выполнения – 8 мин.

Ожидаемый результат: эмоциональный интеллект помогает в разрешении конфликтов, позволяя специалисту по социальной работе лучше понимать свои эмоции и эмоции других людей. Это включает в себя умение: распознавать и регулировать свои эмоциональные реакции; эмпатически относиться к чувствам клиентов и коллег; налаживать конструктивную коммуникацию с клиентами и коллегами; управлять напряженными ситуациями, снижая уровень конфликта и находя более эффективные решения.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум двух функций эмоционального интеллекта в разрешении конфликтных ситуаций.

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4, ПК-1

3. Укажите последствия неразрешенных конфликтов в социальной работе для клиентов и работников.

Время выполнения – 8 мин.

Ожидаемый результат: неразрешенные конфликты могут иметь следующие последствия:

- для клиентов: увеличение стресса, ухудшение психоэмоционального состояния, недостаток доступа к необходимым услугам;
- для работников: повышенный уровень профессионального выгорания, снижение морального духа, ухудшение качества оказания услуг и нарушение командной работы.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум двух последствий неразрешенных конфликтов в социальной работе для клиентов и работников.

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4, ПК-1

4. Опишите технику активного слушания в социальной работе и раскройте ее значение в разрешении конфликтов в социальной работе.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: активное слушание играет критически важную роль в разрешении конфликтов в социальной работе. Оно помогает создать конструктивную атмосферу для диалога, способствует взаимопониманию и

уменьшает напряжение между сторонами. Для улаживания конфликтов активное слушание может быть использовано следующим образом: 1) установление доверия (когда социальный работник активно слушает, он показывает клиенту, что его мнение и чувства важны, это создает доверительную атмосферу, в которой стороны чувствуют себя комфортно, делаясь своими мыслями и эмоциями); 2) уточнение понимания (активное слушание включает в себя вопросы уточнения и перефразирование, это помогает избежать недопонимания и недоразумений, когда каждая сторона чувствует, что её позиция была правильно понята, вероятность эскалации конфликта снижается); 3) выявление основных потребностей (конфликты часто возникают из-за скрытых потребностей и интересов, активное слушание позволяет выявить эти потребности и сфокусироваться на них, что может помочь сторонам прийти к взаимоприемлемым решениям); 4) эмпатия и поддержка (проявление эмпатии через активное слушание помогает сторонам почувствовать, что их эмоции принимаются и понимаются); 5) снижение напряженности (когда стороны чувствуют, что их слышат и понимают, они менее склонны к агрессии и более открыты к диалогу); 6) поиск совместных решений (создание пространства для совместного поиска решений, которое удовлетворяет потребности всех участников конфликта); 7) обратная связь (социальный работник может дать конструктивную обратную связь, основываясь на информации, полученной через активное слушание. Это может помочь сторонам увидеть ситуацию с другой перспективы и подходить к разрешению конфликта более объективно).

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех составляющих техники активного слушания и демонстрации их возможностей в улаживании конфликтных ситуаций.

Компетенции (индикаторы): УК-3, ОПК-4, ПК-1

## Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Конфликтология в социальной работе» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров, обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической  
комиссии института философии



Пидченко С.А.

### **Лист изменений и дополнений**

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Виды дополнений и<br/>изменений</b> | <b>Дата и номер протокола<br/>заседания кафедры<br/>(кафедр), на котором были<br/>рассмотрены и одобрены<br/>изменения и дополнения</b> | <b>Подпись<br/>(с расшифровкой)<br/>заведующего кафедрой<br/>(заведующих кафедрами)</b> |
|------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                         |