

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



Скляр П. П.
20 25 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Управление конфликтами в социальной работе»
39.04.02 Социальная работа
«Управление и организация социальной работы»

Разработчики:
доцент Звонок А.С.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и социальных технологий

от «04» 03 2025 г. протокол № 14

Заведующий кафедрой Яковенко А. В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление конфликтами в социальной работе»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Что является наиболее важным первым шагом в процессе управления конфликтом в социальной работе?

- А) немедленное принятие решения в пользу одной из сторон
- Б) определение проблемы и понимание позиций всех вовлечённых сторон
- В) игнорирование конфликта в надежде, что он разрешится сам собой
- Г) немедленное обращение к вышестоящему руководству.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-1

2. Выберите один правильный ответ.

Стиль управления конфликтом, характеризующийся стремлением удовлетворить потребности другой стороны даже в ущерб собственным, называется:

- А) соперничество
- Б) компромисс
- В) приспособление
- Г) уклонение

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-1

3. Выберите один правильный ответ.

Какой принцип является одним из основных в этике управления конфликтами в социальной работе?

- А) предпочтение интересов одной стороны над интересами другой
- Б) справедливость и уважение к обеим сторонам конфликта
- В) обеспечение конфиденциальности только для одной стороны конфликта

Г) использование силы для подавления конфликта

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

4. Выберите один правильный ответ.

Главной целью медиации в контексте социальной работы является:

- А) определение виновного и вынесение справедливого решения
- Б) помочь сторонам в достижении взаимоприемлемого соглашения

- В) навязывание сторонам мнения медиатора
 Г) продвижение интересов одной из сторон конфликта
 Правильный ответ: Б
 Компетенции (индикаторы): ПК-2

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием базовых категорий и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

	Наименование понятия базовых категорий		Определение понятия базовых категорий
1)	Эскалация конфликта	А)	способы и меры, направленные на снижение уровня противостояния и напряжения в конфликте, способствующие его урегулированию
2)	Деконфликтация	Б)	конфликт, который способствует улучшению взаимодействия и развитию системы, выполняя конструктивную роль
3)	Функциональный конфликт	В)	конфликт, негативно влияющий на функционирование системы, препятствующий достижению общих целей и усиливающий деструктивные процессы
4)	Дисфункциональный конфликт	Г)	процесс усиления интенсивности и расширения масштабов конфликта, часто приводящий к ухудшению отношений между участниками

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	А	Б	В

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-2

2. Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием базовых категорий и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

	Наименование понятия базовых категорий		Определение понятия базовых категорий
1)	Медиация	А)	форма разрешения споров, при которой стороны обращаются к третьей стороне – арбитру, принимающему обязательное для исполнения решение

2)	Переговоры	Б)	событие или действие, которое становится отправной точкой для начала конфликта, вызывая обострение противоречий
3)	Арбитраж	В)	процесс общения между сторонами конфликта, направленный на достижение соглашения путем взаимных уступок и компромиссов
4)	Инцидент	Г)	процедура урегулирования конфликта с участием нейтрального посредника, помогающего сторонам найти взаимоприемлемое решение

Правильный ответ:

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

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

3. Прочтите текст и установите соответствие между наименованием базовых категорий и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

	Наименование понятия базовых категорий		Определение понятия базовых категорий
1)	Симметричный конфликт	А)	конфликт, в котором обе стороны обладают примерно равными ресурсами и возможностями воздействия друг на друга
2)	Асимметричный конфликт	Б)	стратегии и приемы, применяемые сторонами конфликта для достижения своих целей и нейтрализации оппонента
3)	Тактические маневры	В)	скрытое воздействие одной стороны на другую с целью изменения её поведения или убеждений в свою пользу
4)	Манипуляция	Г)	конфликт, где одна сторона значительно превосходит другую по ресурсам и возможностям влияния

Правильный ответ:

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

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

4. Прочитайте текст и установите соответствие между наименованием базовых понятий и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Наименование понятия		Определение понятия	
1)	Демаркация	A)	завершение конфликта путем нахождения приемлемого решения, удовлетворяющего интересы всех участников
2)	Катализатор конфликта	Б)	противостояние сторон, каждой из которых стремится утвердить свою позицию и добиться доминирования над другой
3)	Позиционная борьба	В)	фактор или событие, способствующее началу или ускорению развития конфликта
4)	Разрешение конфликта	Г)	установление границ и разделительных линий между противоборствующими сторонами для предотвращения эскалации конфликта

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	В	Б	А

Компетенции (индикаторы): ПК-2

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите историческую последовательность этапов процесса предупреждения конфликтов. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) оценка риска возникновения конфликтов
- Б) реализация профилактических мер
- В) мониторинг и оценка эффективности профилактических мер
- Г) определение целей и задач профилактики
- Д) выявление причин и факторов, способствующих возникновению конфликтов

Правильный ответ: Д, А, Г, Б, В

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

2. Установите правильную последовательность действий социального работника при работе с клиентом, находящимся в предконфликтной ситуации. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) активное слушание и выражение сочувствия к чувствам клиента
- Б) оценка текущей ситуации и определение типа конфликта

В) помочь клиенту в поиске альтернативных способов решения проблемы

- Г) установление контакта и создание атмосферы доверия
 - Д) предложение конкретных действий для разрешения проблемы
- Правильный ответ: Г, Б, А, В, Д
Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-2

3. Установите правильную последовательность этапов проведения медиации (посредничества) в социальной работе. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) структурирование процесса и определение правил
 - Б) выявление интересов и потребностей сторон
 - В) достижение соглашения
 - Г) определение проблемы и оценка ситуации
 - Д) выработка вариантов решения
- Правильный ответ: Г, А, Б, Д, В
Компетенции (индикаторы): УК-1

4. Установите правильную последовательность действий при возникновении конфликта в команде социальных работников. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) обсуждение проблемы и поиск взаимоприемлемого решения
 - Б) оценка ситуации и выявление причин конфликта
 - В) принятие решения о дальнейших действиях (медиация, консультация и т.д.)
 - Г) предоставление обратной связи и обсуждение профилактических мер
 - Д) попытки самостоятельного разрешения конфликта
- Правильный ответ: Б, Д, В, А, Г
Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-2

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Эффективным методом управления конфликтом является _____, в ходе которого стороны совместно ищут взаимоприемлемое решение.

Правильный ответ: ведение переговоров / поиск решений.

Компетенции (индикаторы): УК-1

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Предупредить возникновение конфликтов позволяет _____, включающая в себя разработку четких правил и процедур.

Правильный ответ: система управления / управление.

Компетенции (индикаторы): УК-1

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

В случае, когда конфликтующие стороны не могут самостоятельно прийти к соглашению, необходимо _____ третьей нейтральной стороны.

Правильный ответ: приглашение / привлечение.

Компетенции (индикаторы): ПК-2

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Основной целью управления конфликтами в социальной работе является _____ деструктивных последствий и содействие конструктивному разрешению.

Правильный ответ: минимизация / снижение.

Компетенции (индикаторы): ПК-2

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Процесс предотвращения конфликтов путем выявления и устранения их потенциальных причин называется _____.

Правильный ответ: профилактикой конфликта.

Компетенции (индикаторы): УК-1

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Конфликт, возникающий между социальной организацией и ее клиентами из-за неудовлетворенности качеством услуг или нарушением прав, называется _____.

Правильный ответ: внешним конфликтом.

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Один из этапов управления конфликтом, заключающийся в анализе причин его возникновения, определении участников и их интересов, называется _____.

Правильный ответ: диагностикой конфликта.

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Стратегия поведения в конфликте, при которой стороны отказываются от своих первоначальных целей и идут на взаимные уступки, называется

Правильный ответ: компромиссом.

Компетенции (индикаторы): ПК-2

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Опишите основные стратегии управления конфликтами в социальных организациях.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: превентивные меры: четкое определение ролей и обязанностей; разработка и внедрение правил и процедур по различным аспектам работы организации; обучение персонала навыкам коммуникации и управления конфликтами; развитие командного духа и корпоративной культуры организации; прозрачность в принятии решений; стратегии разрешения возникших конфликтов: переговоры; медиация; арбитраж; фасилитация; урегулирование конфликтов руководством; стратегии управления последствиями конфликтов: оказание психологической поддержки пострадавшим; проведение анализа конфликта; разработка мер по восстановлению отношений.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум двух стратегий управления конфликтами в социальных организациях с указанием минимум двух возможных мер по каждой стратегии.

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

2. Укажите, как можно создать организационную культуру, способствующую предупреждению и конструктивному разрешению конфликтов.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: культура, основанная на доверии, уважении, открытости и сотрудничестве, способствует предотвращению конфликтов и их конструктивному разрешению. Для создания такой культуры необходимо: поддержка со стороны руководства (руководство должно демонстрировать приверженность принципам уважения, открытости и сотрудничества, подавая пример сотрудникам); четкое формулирование ценностей(организация должна четко сформулировать свои ценности, которые включают уважение к разнообразию мнений, открытость к диалогу, готовность к сотрудничеству и ответственность за свои действия); внедрение эффективной системы коммуникации (необходимо обеспечить открытый и прозрачный обмен информацией между всеми уровнями организации, что позволит сотрудникам быть в курсе происходящего и высказывать свое мнение); признание и разрешение конфликтов (конфликты следует рассматривать не как нечто негативное, а как возможность для роста и улучшения, организация должна

иметь четкий механизм для разрешения конфликтов, который обеспечивает справедливый и эффективный процесс); обучение и развитие (сотрудники должны иметь возможность развивать свои навыки коммуникации, управления эмоциями и разрешения конфликтов); признание и поощрение (организация должна признавать и поощрять сотрудников, которые эффективно управляют конфликтами и способствуют созданию гармоничной рабочей среды).

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех мер для формирования организационной культуры, способствующей предотвращению конфликтов.

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

3. Перечислите основные причины, способствующие возникновению конфликтов в социальной сфере.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: основные причины возникновения конфликтов в социальной сфере: недостаток ресурсов (ограниченность финансовых, материальных, временных, информационных и других ресурсов); неравенство (несправедливое распределение благ, возможностей и прав, различного рода дискриминация); различия в ценностях и убеждениях (несовпадение взглядов на жизнь, моральных принципов, религиозных убеждений, культурных норм); неэффективная коммуникация (недостаток информации, нечеткость формулировок, несоблюдение этикета общения, отсутствие обратной связи); нечеткое определение ролей и обязанностей (неопределенность в том, кто и что должен делать, несовпадение полномочий и ответственности); стресс и эмоциональное выгорание (хронический стресс, перегрузка, эмоциональное истощение у социальных работников); бюрократия (чрезмерное количество формальностей, сложные процедуры, длинные очереди); несоответствие между ожиданиями и реальностью (занятые ожидания клиентов в отношении предоставляемых услуг, нереалистичные обещания социальных работников)

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум четырех причин возникновения конфликтов в социальной сфере.

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

4. Назовите основные факторы, влияющие на выбор метода разрешения конфликта в социальной сфере.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: характер конфликта (степень серьезности конфликта, его причины и последствия); взаимоотношения между сторонами (степень вовлеченности сторон конфликта, взаимоотношения между ними); время и ресурсы (сколько времени и ресурсов есть для разрешения конфликта); готовность сторон к сотрудничеству (насколько стороны готовы к компромиссу и поиску взаимоприемлемого решения); полномочия социального работника (полномочия, имеющиеся у социального работника для разрешения конфликта).

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум двух факторов, влияющих на выбор метода разрешения конфликта в социальной сфере.

Компетенции (индикаторы): УК-1; ПК-2

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление конфликтами 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 39.04.02 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 магистров, обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии

Пидченко С.А.

Лист изменений и дополнений

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