

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 19.05.2026 09:26:16  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

## Приложение 4 к образовательной программе

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

---

Б1.02.ДЭ.02.01 Конфликтология  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

---

39.03.02 Социальная работа  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

---

Социальная работа  
(наименование образовательной программы)

---

Очная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора - 2026

Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Мангасаров Гарри Оникович, старший преподаватель кафедры социологии управления

**Заведующий кафедрой:**

Зырина Ярослава Александровна, канд. социол. Наук, заведующая кафедрой социологии управления

Рабочая программа дисциплины Б1.01.02.16 Социально-психологические технологии коммуникации и медиации одобрена на заседании кафедры социологии управления Донецкого института управления – филиала РАНХиГС».

протокол № 7 от «27» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине,  
соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной  
программы**

Дисциплина Б1.0.02.ДЭ.02.01 Конфликтология обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций\*:

| ОТФ/Т<br>Ф и<br>реквиз<br>иты ПС<br>(при<br>наличии<br>)** | Код<br>компет<br>енции<br>** | Наименован<br>ие<br>Компетенци<br>и **  | Код<br>индикатор<br>а<br>достижени<br>я<br>компетенц<br>ий ** | Наименование<br>индикатора<br>достижения<br>компетенций **                    | Образовательный<br>результат **  |
|--|------------------------------|---|---|---|--|
|  | ОПК-4                        | Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы | ОПК-4.3.  | Использует коммуникативные техники для взаимодействия с клиентами и коллегами | <p>3-1<b>Знает</b> Основные понятия, теории и модели коммуникации</p> <p>3-2<b>Знает</b> Психологические закономерности межличностного общения.</p> <p>3-3 <b>Знает</b> Основные подходы и стратегии поведения в конфликте.</p> <p>Теоретические основы медиации, ее принципы и этапы.</p> <p>У-1.<b>Умеет</b> Анализировать процессы коммуникации выявлять барьеры, строить конструктивное межличностное общение.</p> <p>У-2.<b>Умеет</b> Диагностировать конфликтные ситуации и выбирать адекватные стратегии поведения.</p> |
|  |                              |   |   |   |  |

|  |       |   |          |  |  |
|--|-------|---|----------|--|--|
|  |       |   |          |  | У-3 <b>Умеет</b><br>Применять основные техники и навыки медиатора в различных ситуациях.   |
|  | ОПК-3 | Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы | ОПК-3.5. | Разрабатывает рекомендации для предупреждений конфликтных ситуаций | 3-1 <b>Знает</b> – основные конфликтологические понятия, категории и принципы.<br>3-2 <b>Знает</b> -основные теории и концепции разрешения конфликтов альтернативными способами.<br>3-3 <b>Знает</b> основные принципы разрешения социальных конфликтов альтернативными методами.<br>У-1 <b>Умеет</b> анализировать конфликты и применять эффективные методы их разрешения.<br>У-2 <b>Умеет</b> адекватно оценивать поведение сторон в конфликтных ситуациях.<br>У-3 <b>Умеет</b> осуществлять стратегический и тактический выбор стиля поведения в конфликте. |

\* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

\*\*Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

## **2.Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины:

2,00 з.е., 72 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий:

40 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак.час на лекции и 18 ак.час на практические занятия. 32 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.0.02.ДЭ.02.01 Конфликтология реализуется на 3-м семестре 2-го курса.

Дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла и опирается на дисциплины: «Введение в социальную работу», «Социальная психология», «Технологии социально-психологической работы с разными группами населения», «Психология общения».

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

*Очная форма обучения*

| № п/п  | Наименование темы (или) разделов | ВСЕГО | Объем дисциплины, ак.час  |    |                           |    |    |  |    |                        |      |    |        | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |          |
|--------|----------------------------------|-------|---|----|---------------------------|----|----|--|----|------------------------|------|----|--------|--|----------|
|        |                                  |       | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |    |                           |    |    |  |    | Самостоятельная работа |      |    |        |  |          |
|        |                                  |       | Период теоретического обучения  |    |                           |    |    | Период промежуточной аттестации (сессия) |    | СРкр                   | СРэк | СР |        |  |          |
|        |                                  |       | Занятия лекционного типа  |    | Занятия семинарского типа |    | ИК | КСР                                      | КЭ |                        |      |    | Каттэк |  | Контроль |
|        |                                  |       | Л   | ВЛ | ЛР                        | ПЗ |    |  |    |                        |      |    |        |  |          |
| Тема 1 | Введение в конфликтологию        | 6     | 2   | 0  | 0                         | 2  | 0  | 0  | 0  | 0                      | 0    | 0  | 2      | Опрос, Доклад<br>Тестирование<br>Контрольное задание           |          |
| Тема 2 | Причины и виды конфликтов        | 10    | 2   | 0  | 0                         | 2  | 0  | 0  | 0  | 0                      | 0    | 0  | 6      | Опрос, Доклад<br>Тестирование<br>Контрольное задание           |          |
| Тема 3 | Теории конфликтов                | 10    | 2   | 0  | 0                         | 2  | 0  | 0  | 0  | 0                      | 0    | 0  | 6      | Опрос, Доклад<br>Тестирование                                  |          |
| Тема 4 | Динамика и                       | 14    | 4   | 0  | 0                         | 4  | 0  | 0  | 0  | 0                      | 0    | 0  | 6      | Доклад,<br>Тестирование,                                       |          |

|                          |  |    |    |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |                                     |
|--------------------------|--|----|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|-------------------------------------|
|                          | разрешение конфликтов                          |    |    |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    | Контрольное задание                 |
| Тема 5                   | Способы разрешения конфликтов                  | 14 | 4  | 0 | 0 | 4  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6  | Опрос, Доклад<br>Тестирование, Кейс |
| Тема 6                   | Конфликты в различных сферах жизнедеятельности | 14 | 4  | 0 | 0 | 4  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6  | Опрос,<br>Тестирование, Кейс        |
| Промежуточная аттестация |  | 0  | 0  | 0 | 0 | 0  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  | Зачет                               |
| <b>Итого</b>             |  | 72 | 18 | 0 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 32 |                                     |

*Используемые сокращения:*

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы

КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

### 3.2. Содержание дисциплины

#### **Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии**

##### **Тема 1. Введение в конфликтологию. ОПК-4.3**

Предмет, объект и методы конфликтологии. Определение понятия конфликта, его сущности и функции. История развития конфликтологии как науки. Структура конфликта: субъекты, объект, предмет, среда. Классификации: внутриличностные, межличностные, межгрупповые, организационные, этноконфликты

##### **Тема 2. Причины и виды конфликтов. ОПК-4.3.**

Источники и причины возникновения конфликтов (объективные и субъективные). Типологии конфликтов (по сферам, субъектам, сложности и т.д.). Классификация конфликтов (по объекту, субъектам, характеру и др.). Структура конфликта: стадии развития, участники, предмет, позиция. Роль противоречий, интересов, ценностей и ресурсов в конфликте.

##### **Тема 3. Теории конфликтов. ОПК-4.3.**

Структурно-функциональные теории. Психологические теории конфликтов. Социологические теории конфликтов. Современные интегративные подходы к изучению конфликтов.

#### **Раздел 2. Практика и применение конфликтологии**

##### **Тема 4. Динамика и разрешение конфликтов. ОПК-3.5**

Стадии развития конфликта и их особенности. Стратегии поведения в конфликте (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, доминирование). Тактики поведения в конфликте. Механизмы предупреждения и урегулирования конфликтов.

##### **Тема 5. Способы разрешения конфликтов. ОПК-3.5**

Переговоры: этапы, стили, техники. Посредничество (медиация) и арбитраж.  
Правовые и административные методы разрешения конфликтов. Искусство убеждения и аргументации в конфликте.

## **Тема 6. Конфликты в различных сферах жизнедеятельности. ОПК-3.5, ОПК-4.3**

Межличностные конфликты: причины, профилактика, разрешение.  
Организационные (деловые) конфликты: типы, анализ, управление. Семейные и гендерные конфликты. Этнические и религиозные конфликты

### **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине конфликтология входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.



#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

| ТИП ЗАДАНИЯ   | ИНСТРУКЦИЯ                                   | СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ   | КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ  |
|---|--|---|--|
| Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных     | Прочитайте текст, выберите правильный ответ  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>  | Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква   |
| Задание закрытого типа на установление соответствия   | Прочитайте текст и установите соответствие   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol> | Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы   |
| Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных | Прочитайте текст, выберите правильные ответы | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>   | Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого) |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>   | <p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</li> </ol>           | <p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>   |
| <p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p> | <p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol> | <p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>  |
| <p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>  | <p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>  | <p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol> |

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС

| Оценка по шкале ECTS | Сумма баллов за все виды учебной деятельности | Оценка 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                                       | «Не удовлетворительно»          | с возможностью повторной сдачи  |
| F                    | 0 – 34  |                                 | с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)            |

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

| Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости | Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию | Максимальная итоговая балльная оценка | Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию |
|--|---|---------------------------------------|---|
| 100 баллов   | 100 баллов  | 100 баллов                            | 100 баллов  |

**5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам**

5.1. В ходе реализации дисциплины Конфликтология используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам):

*Контрольные вопросы для проведения опроса, тестирование, эссе, доклады, реферат, контрольные задания*

Таблица 5.1.

## Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

| Раздел/Темы         | Формы текущего контроля |    |     | КР |
|---------------------|-------------------------|----|-----|----|
|                     | УО                      | Д  | ТвЗ |    |
| Р-1. / Т-1          | 4                       | 5  | 5   | 8  |
| Р-1. / Т-2          | 4                       | 5  | 5   |    |
| Р-2. / Т-3          | 4                       | 5  | 5   |    |
| Р-2. / Т-4          | 4                       | 5  | 5   |    |
| Р-2. / Т-5          | 4                       | 5  | 5   |    |
| Р-3. / Т-6          | 4                       | 5  | 5   | 8  |
| <b>Итого: 100 б</b> | 24                      | 30 | 30  | 16 |

УО – устный опрос;

ТвЗ – творческое задание;

Д – доклад;

КЗР – контрольные работы по разделу.

## Критерии оценивания опроса:

| Баллы | Описание критерия  |
|-------|--|
| 4     | Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. |
| 2-3   | Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.   |
| 1     | Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.                |
| 0     | Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.   |

0\* - в журнал академической группы не выставляется

## Критерии оценивания доклада:

| Критерии оценки             | Диапазон баллов | Описание критерия   |
|-----------------------------|-----------------|---|
| Содержание и раскрытие темы | 1               | Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами                                  |
| Грамотность изложения       | 1               | Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации   |
| Стилистика                  | 1               | Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность                |
| Логика изложения            | 1               | Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы |
| Оригинальность              | 1               | Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная                          |

|                    |   |                |
|--------------------|---|----------------|
|                    |   | позиция автора |
| Итого максимально: | 5 |                |

Критерии оценивания тестовых заданий:

| Балы | Описание критерия             |   |
|------|-------------------------------|---|
| 4    | Свыше 80% правильных ответов. | Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.                |
| 2-3  | Свыше 70% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.                   |
| 1    | Свыше 50% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях. |
| 0    | Менее 50% правильных ответов. | Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.         |

0\* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

| Балы  | Описание критерия   |
|-------|---|
| 10-12 | Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.   |
| 7-9   | Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок. |
| 5-6   | Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания  |
| 0-4   | У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.            |

0\* - в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

### **Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии**

#### **Тема 1. Введение в конфликтологию. ОПК-4.3**

Вопросы для опроса:

1. Что такое конфликт? Дайте определение этому понятию и раскройте его основные характеристики.
2. Предмет, объект и методы конфликтологии.
3. История развития конфликтологии как науки. Каковы основные причины возникновения конфликтов?

Тестовые задания:

*Тест 1.*

*Выберите один наиболее корректный ответ.*

Конфликт – это:

- а) Взаимодействие двух или более сторон (субъектов), которые имеют или считают, что имеют противоположные интересы, цели, потребности.

б) Процесс, вызванный несоответствием взглядов, ощущений, потребностей и целей.

в) Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов.

*Тест 2.*

*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.*

Что является обязательным признаком конфликта?

- а) Отсутствие интереса у участников
- в) Прямой контакт
- с) Противоречие и активное противодействие
- д) Компромисс

*Тест 3.*

*Прочитайте текст, выберите правильный ответ.*

Какая из функций конфликта считается конструктивной?

- а) Подрыв авторитета
- в) Повышение тревожности
- с) Стимулирование развития
- д) Эскалация насилия

Контрольные задания

*Задание 1.*

**Прочитайте задание и дайте краткий ответ (свободный вариант):**

1. Перечислите три основных компонента структуры конфликта.
2. Назовите одно из преимуществ деструктивного конфликта.

*Задание 2.*

*Задания на соответствие:*

Установите соответствие между типом конфликта и его описанием:

**Тип конфликта      Описание**

1. Межличностный      а) Столкновение между двумя или несколькими группами людей
2.                              б) Противоречие интересов между руководителем и подчиненным

| <b>Тип конфликта</b> | <b>Описание</b>   |
|----------------------|---|
| Внутригрупповой      |   |
| 3. Межгрупповой      | с) Столкновение противоположных интересов, потребностей, целей между двумя или более людьми |
| 4. Организационный   | д) Противоречие, возникающее между отдельными членами одной группы                          |

## **Тема 2. Причины и виды конфликтов. ОПК-4.3**

### Вопросы для опроса:

1. Перечислите и опишите основные типы конфликтов.
2. Раскройте понятие "структура конфликта". Какие элементы ее составляют?
3. Опишите стадии развития конфликта. Какие изменения происходят на каждом этапе?
4. В чем заключается позитивная и негативная роль конфликтов в жизни человека и общества?

### Темы для докладов:

1. Основные причины конфликтов в социальной работе
2. Классификация конфликтов: подходы и значение для практики
3. Этапы развития конфликтов и их динамика

### Тестовые задания:

#### *Тест 1.*

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Основная причина возникновения конфликта, связанная с объективными обстоятельствами, называется:

- а) Психологическая причина
- б) Социокультурная причина

- в) Предметная причина
- г) Организационно-управленческая причина

*Тест 2.*

*Выберите один наиболее корректный ответ.*

К какой стадии конфликта относится момент, когда стороны осознают наличие противоречий и начинают активные действия?

- а) Предконфликтная стадия (латентная)
- б) Стадия открытого столкновения (активная)
- в) Стадия разрешения конфликта
- г) Стадия разрешения последствий конфликта

Контрольные задания:

Задание 1:

Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и ее характеристикой:

| <b>Стратегия поведения</b> | <b>Характеристика</b>   |
|----------------------------|---|
| 1. Сотрудничество          | а) Стремление к быстрому разрешению спора через взаимные уступки                      |
| 2. Избегание               | б) Слияние с противником, отказ от собственных интересов ради сохранения отношений    |
| 3. Компромисс              | в) Отказ от участия в разрешении конфликта, уход от ответственности                   |
| 4. Приспособление          | г) Совместный поиск решения, учитывающего интересы обеих сторон                       |
| 5. Конкуренция             | д) Напористость в отстаивании своих интересов, стремление добиться своего любой ценой |

Задание 2.

Прочитайте задание и дайте краткий ответ (свободный вариант):

1. Кто является субъектом конфликта? Какие виды субъектов существуют?
2. Дайте определение понятию "стороны конфликта" и "участники конфликта". В чем их различие?
3. Какие роли могут выполнять участники конфликта?

4. Что такое "групповой конфликт" и каковы его специфика?

### **Тема 3. Теории конфликтов. ОПК-4.3.**

#### Вопросы для опроса:

1. Каковы основные причины возникновения конфликтов?
2. Перечислите и опишите основные типы конфликтов (например, по предмету, по участникам, по характеру протекания).
3. Раскройте понятие "структура конфликта". Какие элементы ее составляют?
4. Опишите стадии развития конфликта. Какие изменения происходят на каждом этапе?

#### Темы для докладов:

1. Классификация конфликтов: подходы и значение для практики.
2. Этапы развития конфликтов и их динамика.
3. Теории конфликта: сравнительный анализ социологических и психологических подходов

#### Тестовые задания:

##### *Тест 1.*

*Выбрать один верный ответ.*

*Записать только букву выбранного варианта ответа.*

Что из перечисленного НЕ является причиной возникновения социального конфликта?

- а) Различия в ценностях и убеждениях
- б) Недостаток ресурсов
- в) Совпадение интересов
- г) Социальное неравенство

К позитивным функциям конфликта относится:

- а) усиление напряжённости в коллективе;
- б) выявление нерешённых проблем;

- в) разрушение межличностных отношений;
- г) снижение продуктивности.

Стратегия поведения в конфликте, предполагающая поиск взаимовыгодного решения, называется:

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество;
- г) избегание.

Сопоставьте типы социальных конфликтов с их примерами:

| <b>Тип конфликта</b>            | <b>Пример</b>   |
|---------------------------------|---|
| 1. Межгрупповой                 | А. Спор за должность руководителя отдела между двумя коллегами.                     |
| 2. Внутригрупповой              | Б. Несогласие между профсоюзом и администрацией предприятия по поводу оплаты труда. |
| 3. Межличностный                | В. Конфликт между представителями разных социальных страт общества.                 |
| 4. Конфликт "личность – группа" | Г. Исключение члена группы из-за несогласия с мнением большинства.                  |

4. Контрольные задания:

Задание 1: Анализ причин конфликта

Проанализируйте следующую ситуацию и определите доминирующие причины возникновения конфликта, а также возможных участников конфликта. Предложите пути его предотвращения или разрешения.

Ситуация: В подъезде многоквартирного дома возникло недовольство жильцов из-за постоянного шума, доносящегося из квартиры на первом этаже. В этой квартире проживает молодая семья с маленьким ребенком, а также пожилая женщина, которая ведет дневную жизнь по своему расписанию. Соседи неоднократно обращались к молодой семье, но безрезультатно.

Задание 2: Анализ стилей поведения в конфликте

Опишите пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации (по Томасу-Килманну или другой модели). Для каждого стиля приведите примеры ситуаций,

когда его применение может быть наиболее эффективным, и когда – наименее эффективным.

## **Раздел 2. Практика и применение конфликтологии**

### **Тема 4. Динамика и разрешение конфликтов. ОПК-3.5**

#### Вопросы для опроса:

1. Какие существуют причины конфликтов?
2. Какие стадии проходит конфликт в своём развитии?
3. Что такое эскалация конфликта и как она проявляется?
4. Какова роль эмоций в развитии конфликта?
5. Какие существуют стратегии поведения в конфликте?
6. Что такое компромисс и когда он эффективен?

#### Темы для доклада

1. Проблема дифференциации категорий конфликтологии.
2. Типичные особенности поведения субъекта в конфликтных ситуациях.
3. Взаимосвязь социального конфликта с общественными структурами.

#### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что является обязательным признаком конфликта?  
  
А) Отсутствие интереса у участников  
В) Прямой контакт  
С) Противоречие и активное противодействие  
D) ) Компромисс
2. Какая из функций конфликта считается конструктивной?  
  
А) Подрыв авторитета

- В) Повышение тревожности
- С) Стимулирование развития
- Д) Эскалация насилия

3. Как называется стадия конфликта, на которой он только начинает формироваться?

- А) Завершение
- В) Эскалация
- С) Возникновение
- Д) Острая фаза

4. Какая стратегия поведения в конфликте ориентирована на взаимовыгодное решение?

- А) Уход
- В) Компромисс
- С) Сотрудничество
- Д) Приспособление

**Задания с кратким ответом (свободный вариант):**

1. Перечислите три основных компонента структуры конфликта.
2. Назовите одно из преимуществ деструктивного конфликта.
3. Что такое "уступка" в контексте разрешения конфликта?
4. Приведите пример социально-психологической причины конфликта.

**Кейс 1:** *«Несбывшиеся ожидания» (Межличностный конфликт в организации)*

**Ситуация:** Руководитель департамента нанял сотрудницу Марию, пообещав ей быстрое повышение до руководителя отдела. Мария работала на износ, ожидая продвижения. Через год должность отдали другому сотруднику. Мария

почувствовала себя обманутой, стала игнорировать задачи, конфликтовать с коллегами и новым руководителем отдела Натальей. Конфликт вышел на уровень коммерческого директора, который пригрозил уволить Наталью, если ситуация не разрешится.

### **Вопросы для анализа:**

Определите предмет, объект и субъекты конфликта.

Какие стадии прошел конфликт (предконфликтная, инцидент, эскалация, кульминация, затухание)?

Какие стратегии поведения (по Томасу-Килманну) демонстрируют Мария, Наталья и руководитель?

### **Кейс 2. «Оппозиция отдела маркетинга» (Межгрупповой конфликт)**

**Ситуация:** Отдел маркетинга в компании позиционирует себя как «элитное подразделение». Сотрудники отдела ведут себя высокомерно, игнорируют запросы других служб, срывают сроки согласований. В результате другие отделы (продажи, производство, логистика) отказываются сотрудничать с маркетингом, саботируют их инициативы. Продуктивность компании падает. [career-university](http://career-university)

### **Вопросы для анализа:**

В чем причина конфликта: объективная (ресурсы, процессы) или субъективная (восприятие, стереотипы)?

Какие дисфункциональные последствия уже проявились?

Какой стиль поведения доминирует у отдела маркетинга (соперничество, избегание)?

Разработайте программу нормализации отношений между отделами.

## **Тема 5. Способы разрешения конфликтов. ОПК-3.5**

### Вопросы для опроса:

1. Назовите альтернативные способы разрешения конфликтов.
2. В чем сущность медиации и ее преимущества по сравнению с другими способами разрешения конфликтов?
3. Какова роль посредника (медиатора) в конфликте?
4. В каких ситуациях уместно использовать переговоры как способ разрешения конфликта?
5. Что такое конфликт интересов и как с ним работать?
6. Какие принципы должен соблюдать специалист при сопровождении конфликтной ситуации?

### Темы докладов:

1. "Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: анализ моделей и их применение в практике социальной работы."
2. "Управление конфликтами в организациях: создание конфликтогенного климата и профилактика эскалации." "Переговоры в семьях и сообществах: специфика, цели и инструменты разрешения семейных и общинных конфликтов."
3. "Коммуникация, конфликт и переговоры в социальной работе: интегрированный подход к помощи клиентам."

### Контрольные задания:

Дайте краткий ответ:

1. Определите своими словами, что такое медиация.
2. Перечислите основные принципы, на которых строятся альтернативные способы разрешения конфликтов.
3. В чем заключается роль медиатора?
4. Назовите главное отличие медиатора от судьи или арбитра.
5. Почему соблюдение "конфиденциальности" так важно для успешного разрешения конфликта?
6. Приведите два примера сфер, где медиация успешно применяется.

### Тестовые задания

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Тесты:

**1. Какая стратегия поведения в конфликте характеризуется стремлением удовлетворить свои интересы любой ценой, не учитывая интересы другого?**

а) Сотрудничество

б) Избегание

в) Конкуренция (соперничество)

г) Компромисс

**2. Переговорный процесс, в ходе которого стороны с помощью нейтрального посредника пытаются разрешить конфликт, называется:**

а) Арбитраж

б) Медиация

в) Фасилитация

г) Дипломатия

**3. Какой метод применяется для предотвращения конфликтов?**

A) Эскалация

B) Игнорирование

C) Профилактика

D) Принуждение

**4. Какой из следующих методов считается конструктивным?**

A) Запугивание

B) Конкуренция

C) Переговоры

D) Саботаж

**5. Что такое фасилитация?**

A) Метод принуждения

- В) Упрощение коммуникации и взаимодействия
- С) Игнорирование конфликта
- Д) Воздействие через давление

*Кейсы:*

#### Кейс 1: Конфликт между арендатором и арендодателем

Светлана Смирнова (арендатор) и Олег Петров (арендодатель) имеют длительный конфликт по поводу условий аренды коммерческого помещения. Светлана жалуется на постоянные протечки в потолке, которые не устраняются своевременно, что мешает ее бизнесу. Олег утверждает, что Светлана сама наносит ущерб помещению и не соблюдает правила эксплуатации. Оба не хотят обращаться в суд, но и самостоятельно договориться не могут.

Задание:

- Как медиатор может провести процедуру медиации с участием Светланы и Олега, начиная с первого контакта.
- Какие технологии медиации (например, активное слушание, рефрейминг, отдельные встречи) будут наиболее эффективны на разных этапах?
- Какие вопросы медиатор может задать, чтобы помочь сторонам перейти от обвинений к поиску решений?

#### Кейс 2: Семейные разногласия после развода

Анна Иванова и Петр Сидоров развелись полгода назад. Основной конфликт возник вокруг графика общения Петра с их 8-летним сыном Мишей. Петр считает, что Анна ограничивает его общение с сыном, а Анна опасается, что Петр не уделяет должного внимания учебе и здоровью Миши во время встреч. Оба родителя считают, что действуют в интересах ребенка, но их взгляды на то, как это должно происходить, кардинально расходятся.

Задание:

- Предложите, как медиатор может структурировать медиационную процедуру, учитывая эмоциональную напряженность ситуации.
- Какие технологии медиации помогут медиатору разобраться в истинных интересах Анны и Петра, а также в интересах ребенка?
- Каким может быть финальное медиативное соглашение, касающееся графика общения с ребенком, и как оно будет юридически оформлено.

## **Тема 6. Конфликты в различных сферах жизнедеятельности. ОПК-3.5, ОПК-4.3**

### Вопросы для опроса:

1. Дайте определение понятия «социальный конфликт». Какие его признаки выделяются в современной конфликтологии?
2. Каковы типичные причины конфликтов в профессиональной деятельности?
3. Какие особенности имеют конфликты в образовательной среде?
4. В чём специфика конфликтов в организациях, связанных с властью и управлением?
5. Какие социально-психологические механизмы участвуют в развитии семейных конфликтов?

### Темы для доклада

1. Морально-этические моменты при разрешении конфликтов.
2. Эффективное общение и конфликты.
3. Обретение стрессоустойчивости как способ предупреждения конфликтов.
4. Переговоры как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.

### Тестовые задания

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

"Конфликт" в профессиональной коммуникации – это:

- а) Ситуация, когда все сотрудники идеально понимают друг друга.
- б) Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более участников.
- в) Церемония награждения лучших сотрудников.
- г) Регулярные совещания по планированию.

Какая из следующих ситуаций наиболее характерна для применения медиации в социальной работе?

- а) Преступление, совершенное несовершеннолетним.
- б) Раздел имущества супругов после развода.
- в) Конфликт между подростком и родителями из-за правил поведения.
- г) Споры между соседними государствами.

Что является основной целью применения медиации в семейных конфликтах, касающихся детей?

- а) Найти виновного родителя.
- б) Обеспечить интересы и благополучие ребенка.
- в) Обязать родителей жить вместе.
- г) Разделить родительские обязанности поровну, независимо от интересов ребенка.

Медиация в образовательной среде (например, в школе) может быть использована для разрешения:

- а) Споров между директорами школ.
- б) Конфликтов между учениками, между учениками и учителями, а также между родителями и школой.
- в) Споров о финансировании образовательных учреждений.
- г) Спортивных состязаний.

Медиация в контексте социальной работы с мигрантами может способствовать:

- а) Ускорению депортации.
- б) Разрешению конфликтов, возникающих из-за культурных различий и бытовых проблем.
- в) Ограничению прав мигрантов.
- г) Принудительному изучению языка.

Медиация в работе с жертвами насилия направлена на:

- а) Оправдание действий насильника.
- б) Принуждение жертвы к примирению.
- в) Обеспечение безопасности и прав жертвы, а также поиск путей восстановления.
- г) Игнорирование обстоятельств дела.

Кейсы:

Кейс 1: Семейный конфликт с участием подростка

Семья Ивановых находится в состоянии конфликта. 15-летний сын Дмитрий стал пропускать школу, игнорирует просьбы родителей и часто проводит время вне дома без их ведома. Родители, Петр и Елена, считают, что Дмитрий их не слушается и ведет себя вызывающе. Дмитрий же чувствует, что родители его не понимают, контролируют каждый его шаг и не доверяют ему.

Задание:

- Опишите, как социальный работник, владеющий навыками медиации, мог бы подойти к этой ситуации.
- Какие технологии медиации (например, активное слушание, исследование интересов) будут наиболее применимы для установления диалога между Дмитрием и его родителями?
- Какова конечная цель медиации в данном случае, и каким может быть примерное медиативное соглашение?

Кейс 2: Конфликт между пожилой женщиной и ее опекунами

Анна Павловна, 80-летняя женщина, проживает с дочерью и зятем, которые являются ее законными опекунами. Возникли разногласия по поводу распоряжения ее личными сбережениями, которые Анна Павловна хочет потратить на личные нужды (например, отпуск, покупка бытовой техники), в то время как дочь считает, что эти средства должны быть направлены на будущие медицинские расходы и уход за матерью. Анна Павловна чувствует, что ее права как собственника ущемляются.

Задание:

- Как медиация может помочь разрешить этот конфликт, учитывая возраст и статус Анны Павловны?
- Какие особые аспекты (например, учет состояния здоровья, юридические аспекты опеки) должен учитывать медиатор?

- Опишите, как принцип добровольности и конфиденциальности будет применяться в данной ситуации.

### Кейс 3: Конфликт в многонациональной семье

В семье, где один из супругов является представителем коренной национальности, а другой – мигрантом, возникли разногласия по поводу воспитания детей. Мигрант чувствует, что дети должны следовать традициям его культуры, в то время как другой супруг настаивает на сохранении местных обычаев. Также возникают бытовые конфликты, связанные с языковым барьером и разным пониманием семейных ролей.

Задание:

- Почему медиация является подходящим инструментом для разрешения такого типа конфликта?
- Какие культурные аспекты должен учитывать медиатор, чтобы обеспечить беспристрастный и уважительный процесс?
- Каким образом медиация может помочь членам семьи найти взаимопонимание и выработать общие правила для воспитания детей, учитывая оба культурных фона?

4.5.1. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

| Наименование контрольной точки | Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент | Коэффициент веса контрольной точки | Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО) |
|--------------------------------|---|------------------------------------|---|
| КТ 1                           | 100   | 0,1                                | 10  |
| КТ 2                           | 100   | 0,2                                | 20  |
| КТ 3                           | 100   | 0,3                                | 30  |
| Итого:                         | х   | 0,6                                | 60  |

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ X

Коэффициент веса контрольной точки.

4.5.2. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

**КТ – 1. Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии**  
***Тема 1, Тема 2, Тема 3***

Доклад

Подготовка докладов с обсуждением

Тематика докладов:

1. Конфликт как социальное явление: сущность, функции и типология
2. Основные причины конфликтов в социальной работе
3. Классификация конфликтов: подходы и значение для практики
4. Этапы развития конфликтов и их динамика
5. Теории конфликта: сравнительный анализ социологических и психологических подходов
6. Поведение личности в конфликтной ситуации: стили, стратегии, последствия
7. Межличностные конфликты: профилактика и разрешение в профессиональной деятельности социального работника
8. Межгрупповые и организационные конфликты в учреждениях социальной защиты
9. Конфликты в работе с уязвимыми группами населения: особенности и механизмы преодоления

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляется план, подбираются основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и обобщения.

Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых дает сам преподаватель; анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и

заклучение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

#### Критерии оценивания доклада:

| Критерии оценки             | Диапазон баллов | Описание критерия   |
|-----------------------------|-----------------|---|
| Содержание и раскрытие темы | 0-20            | Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами                                  |
| Грамотность изложения       | 0-20            | Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации   |
| Стилистика                  | 0-20            | Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность                |
| Логика изложения            | 0-20            | Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы |
| Оригинальность              | 0-20            | Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора           |
| Итого максимально:          | 100             |   |

#### Эссе

##### *Тематика эссе:*

1. "Конструктивная роль конфликта: как конфликты могут стимулировать развитие общества и социальных институтов."
2. "Деструктивные последствия конфликтов: социальные, психологические и экономические издержки."
3. "Диалог как основа социального взаимодействия: барьеры и пути их преодоления."

4. "Переговоры в сфере трудовых отношений: коллективные договоры, социальное партнерство и разрешение трудовых споров."
5. "Роль посредника (медиатора) в переговорах: навыки, этика и техники влияния."
6. "Построение партнерских отношений в социальной сфере: от конфронтации к сотрудничеству через эффективное общение и переговоры."

*Критерии оценивания эссе:*

| Критерии оценки                    | Диапазон баллов | Описание критерия  |
|------------------------------------|-----------------|--|
| <i>Содержание и раскрытие темы</i> | <i>0-20</i>     | <i>Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами</i>                                  |
| <i>Грамотность изложения</i>       | <i>0-20</i>     | <i>Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации</i>   |
| <i>Стилистика</i>                  | <i>0-20</i>     | <i>Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность</i>                |
| <i>Логика изложения</i>            | <i>0-20</i>     | <i>Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы</i> |
| <i>Оригинальность</i>              | <i>0-20</i>     | <i>Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора</i>           |
| <b>Итого максимально:</b>          | <b>100</b>      |  |

## **КТ – 2. Раздел 2. Практика и применение конфликтологии**

***Тема 4, Тема 5, Тема 6***

*Тестовые задания с инструкцией по выполнению:*

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Выберите один правильный вариант ответа.

1. Конфликт – это:

- а) Взаимодействие двух или более сторон (субъектов), которые имеют или считают, что имеют противоположные интересы, цели, потребности.
- б) Процесс, вызванный несоответствием взглядов, ощущений, потребностей и целей.
- в) Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов.
- г) Все вышеперечисленное.

2. Основная причина возникновения конфликта, связанная с объективными обстоятельствами, называется:

- а) Психологическая причина
- б) Социокультурная причина

в) Предметная причина

г) Организационно-управленческая причина

3. К какой стадии конфликта относится момент, когда стороны осознают наличие противоречий и начинают активные действия?

- а) Предконфликтная стадия (латентная)
- б) Стадия открытого столкновения (активная)
- в) Стадия разрешения конфликта
- г) Стадия разрешения последствий конфликта

4. Какая стратегия поведения в конфликте характеризуется стремлением удовлетворить свои интересы любой ценой, не учитывая интересы другого?

- а) Сотрудничество
- б) Избегание
- в) Конкуренция (соперничество)
- г) Компромисс

5. Переговорный процесс, в ходе которого стороны с помощью нейтрального посредника пытаются разрешить конфликт, называется:

- а) Арбитраж
- б) Медиация
- в) Фасилитация
- г) Дипломатия

6. Субъективный образ определенного объекта, связанный с его переживанием и оценкой, называется:

- а) Цель
- б) Позиция
- в) Интерес
- г) Потребность

7. Участник конфликта, который непосредственно вовлечен в спор и отстаивает свою позицию, называется:

а) Посредник

б) Свидетель

в) Сторона конфликта

г) Инструмент конфликта

8. Конфликт, который способствует развитию, поиску новых решений и укреплению отношений, является:

а) Деструктивным

б) Конструктивным

в) Позитивным

г) Негативным

9. Внутриличный конфликт – это:

а) Столкновение взглядов двух коллег.

б) Противоречие между желаниями и долгом внутри одного человека.

в) Спор между отделами предприятия.

г) Конфликт между разными поколениями.

10. Какой из перечисленных методов не является методом управления конфликтом?

а) Игнорирование проблемы

б) Сотрудничество

в) Компромисс

г) Принуждение

### Тест 3.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответа в нужной последовательности.

Для преодоления типичного психологического барьера при разрешении конфликта необходимо:

- а) Определить нужный канал передачи.
- б) Исключить предвзятость и стереотипы.
- в) Установить физическую дистанцию.
- г) Исключить резкость суждений.

### Тест 4. Задания на соответствие:

1. Установите соответствие между типом конфликта и его описанием:

| <b>Тип конфликта</b> | <b>Описание</b>   |
|----------------------|---|
| 1. Межличностный     | а) Столкновение между двумя или несколькими группами людей                                  |
| 2. Внутригрупповой   | б) Противоречие интересов между руководителем и подчиненным                                 |
| 3. Межгрупповой      | с) Столкновение противоположных интересов, потребностей, целей между двумя или более людьми |
| 4. Организационный   | д) Противоречие, возникающее между отдельными членами одной группы                          |

2. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и ее характеристикой:

| <b>Стратегия поведения</b> | <b>Характеристика</b>  |
|----------------------------|--|
| 1. Сотрудничество          | а) Стремление к быстрому разрешению спора через взаимные уступки                   |
| 2. Избегание               | б) Слияние с противником, отказ от собственных интересов ради сохранения отношений |
| 3. Компромисс              | с) Отказ от участия в разрешении конфликта, уход от ответственности                |

**Стратегия поведения****Характеристика**

4. Приспособление      d) Совместный поиск решения, учитывающего интересы обеих сторон
5. Конкуренция            e) Напористость в отстаивании своих интересов, стремление добиться своего любой ценой

**Критерии оценивания тестовых заданий:**

| Диапазон баллов | Описание критерия             |   |
|-----------------|-------------------------------|---|
| 85-100          | Свыше 80% правильных ответов. | Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.                |
| 65-84           | Свыше 70% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.                   |
| 55-64           | Свыше 50% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях. |
| 0-54            | Менее 50% правильных ответов. | Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.         |

**КТ – 3.****Тема 2-5****Задания с кратким ответом (свободный вариант):**

1. Перечислите три основных компонента структуры конфликта.
2. Назовите одно из преимуществ деструктивного конфликта.
3. Что такое "уступка" в контексте разрешения конфликта?
4. Приведите пример социально-психологической причины конфликта.
5. Назовите одну из функций посредника в разрешении конфликта.

Кейсы:

Кейс 1: Конфликт между пожилой женщиной и ее опекунами

Анна Павловна, 80-летняя женщина, проживает с дочерью и зятем, которые являются ее законными опекунами. Возникли разногласия по поводу распоряжения ее личными сбережениями, которые Анна Павловна хочет потратить на личные нужды (например, отпуск, покупка бытовой техники), в то время как дочь считает, что эти средства должны быть направлены на будущие медицинские расходы и уход за матерью. Анна Павловна чувствует, что ее права как собственника ущемляются.

Задание:

- Как медиация может помочь разрешить этот конфликт, учитывая возраст и статус Анны Павловны?
- Какие особые аспекты (например, учет состояния здоровья, юридические аспекты опеки) должен учитывать медиатор?
- Опишите, как принцип добровольности и конфиденциальности будет применяться в данной ситуации.

Кейс 2: Конфликт в многонациональной семье

В семье, где один из супругов является представителем коренной национальности, а другой – мигрантом, возникли разногласия по поводу воспитания детей. Мигрант чувствует, что дети должны следовать традициям его культуры, в то время как другой супруг настаивает на сохранении местных обычаев. Также возникают бытовые конфликты, связанные с языковым барьером и разным пониманием семейных ролей.

Задание:

- Почему медиация является подходящим инструментом для разрешения такого типа конфликта?
- Какие культурные аспекты должен учитывать медиатор, чтобы обеспечить беспристрастный и уважительный процесс?
- Каким образом медиация может помочь членам семьи найти взаимопонимание и выработать общие правила для воспитания детей, учитывая оба культурных фона?

Критерии оценивания кейсовых заданий:

| Диапазон баллов | Описание критерия             |   |
|-----------------|-------------------------------|---|
| 85-100          | Свыше 80% правильных ответов. | Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.                |
| 65-84           | Свыше 70% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.                   |
| 55-64           | Свыше 50% правильных ответов. | Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях. |
| 0-54            | Менее 50% правильных ответов. | Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.         |

## КТ – 4.

### Тема 2-6.

#### Контрольные задания:

##### Задание 1.

Опишите, как медиация может применяться в разрешении конфликтов в семье, в частности, когда одной из сторон является несовершеннолетний. Какие дополнительные аспекты должен учитывать медиатор в таких случаях? В каких ситуациях медиация может быть эффективна при работе с пожилыми людьми и их опекунами/родственниками? Какие этические дилеммы могут возникнуть, и как медиатору их разрешать?

##### Задание 2.

Сравните подход и цели медиации в социальной работе с медиацией в коммерческих или юридических спорах. В чем заключаются основные различия? Объясните роль медиатора в разрешении этих конфликтов.

##### Задание 3.

Опишите основные этапы процедуры медиации (например, открытие, исследование, переговоры, заключение соглашения). Как эти этапы могут трансформироваться при работе с уязвимыми группами или в сложных социальных конфликтах? Объясните, что такое "активное слушание" и "обратная связь" в контексте медиации. Приведите примеры их применения в беседе с клиентом социальной службы.

Кейс 1. «Несбывшиеся ожидания» (Межличностный конфликт в организации)

**Ситуация:** Руководитель департамента нанял сотрудницу Марию, пообещав ей быстрое повышение до руководителя отдела. Мария работала на износ, ожидая продвижения. Через год должность отдали другому сотруднику. Мария почувствовала себя обманутой, стала игнорировать задачи, конфликтовать с коллегами и новым руководителем отдела Натальей. Конфликт вышел на уровень коммерческого директора, который пригрозил уволить Наталью, если ситуация не разрешится.

#### **Вопросы для анализа:**

Определите предмет, объект и субъекты конфликта.

Какие стадии прошел конфликт (предконфликтная, инцидент, эскалация, кульминация, затухание)?

Какие стратегии поведения (по Томасу-Килманну) демонстрируют Мария, Наталья и руководитель?

Предложите план разрешения конфликта с позиции медиатора.

Кейс 2. «Социальный работник и трудный клиент» (Профессиональный конфликт в социальной сфере)

**Ситуация:** Социальный работник Мария курирует семью с низким доходом. Клиентка (мать троих детей) постоянно требует дополнительной помощи, обвиняет Марию в бездействии, угрожает жалобой в вышестоящие инстанции. Мария чувствует эмоциональное выгорание, начинает избегать встреч. Конфликт влияет на качество помощи семье.

#### Вопросы для анализа:

Определите специфику конфликта в социальной работе (власть, ресурсы, эмоции).

Какие барьеры коммуникации присутствуют?

Оцените риски профессионального выгорания.

Разработайте план работы с клиентом.

Критерии оценивания контрольных заданий:

| Диапазон баллов | Описание критерия   |
|-----------------|---|
| 85-100          | Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.   |
| 65-84           | Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок. |
| 55-64           | Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания  |
| 0-54            | У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.            |

#### 6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

6.2 Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

### Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии

#### Тема 1. Введение в конфликтологию. ОПК-4.3

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

| п.п. | Вопрос                         |
|------|--------------------------------|
| .    | Понятие социальный конфликт    |
| .    | Основные виды конфликтов       |
| ..   | Сущность конфликта             |
| .    | Структурные элементы конфликта |

2. Задания комбинированного типа:

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания   | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|--|------------------|--|
| 1.     | Дайте наиболее точное определение "социальной конфликт". Обоснуйте свой выбор.<br>Варианты ответов:<br><br>а) Взаимодействие двух или более сторон (субъектов), которые имеют или считают, что имеют противоположные интересы, цели, потребности.<br>б) Процесс, вызванный несоответствием взглядов, ощущений, потребностей и целей. |                  |  |

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    | в) Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов.   |  |  |
| 2. | Основная причина возникновения конфликта, связанная с объективными обстоятельствами, это:<br>а) Психологическая причина<br>б) Социокультурная причина<br>в) Предметная причина<br>г) Организационно-управленческая причина |  |  |

### 3. Задания закрытого типа.

#### 3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитайте текст задания и поймите, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой из перечисленных является типичным психологическим барьером при возникновении конфликта?

1. а) Отсутствие нужного канала передачи.
2. б) Предвзятость и стереотипы.
3. в) Физическая дистанция.
4. г) Технические сбои.

Укажите, что является одной из основных причин конфликтов в процессе коммуникации:

1. а) Полное совпадение интересов.
2. б) Недопонимание, разные цели, дефицит информации, ценностные различия.
3. в) Избыток информации.
4. г) Согласие по всем вопросам.

## **Тема 2. Причины и виды конфликтов. ОПК-4.3**

### 1. Задания открытого типа.

#### 1.1. Вопросы открытого типа.

| №<br>п.п. | Вопрос   |
|-----------|--|
| 1.        | Перечислите три основных компонента структуры конфликта. |
| 2.        | Назовите одно из преимуществ деструктивного конфликта.   |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| №<br>п.п. | Содержание задания  | Правильный<br>ответ | Аргументы,<br>обосновывающие выбор<br>ответа |
|-----------|---|---------------------|--|
| 1.        | <p>Какой из перечисленных методов не является методом управления конфликтом?</p> <p>а) Игнорирование проблемы</p> <p>б) Сотрудничество</p> <p>в) Компромисс</p> <p>г) Принуждение</p>   |                     |  |
| 2.        | <p>Для преодоления типичного психологического барьера при разрешении конфликта необходимо:</p> <p>а) Определить нужный канал передачи.</p> <p>б) Исключить предвзятость и стереотипы.</p> <p>в) Установить физическую дистанцию.</p> <p>г) Исключить резкость суждений.</p> |                     |  |

3. Задания закрытого типа.

### 3.1. Тестовые задания.

#### Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

*Задание 1.* Какая стратегия поведения в конфликте характеризуется стремлением удовлетворить свои интересы любой ценой, не учитывая интересы другого?

- а) Сотрудничество
- б) Избегание
- в) Конкуренция (соперничество)
- г) Компромисс

*Задание 2.* Переговорный процесс, в ходе которого стороны с помощью нейтрального посредника пытаются разрешить конфликт, называется:

- а) Арбитраж
- б) Медиация
- в) Фасилитация
- г) Дипломатия

*Задание 3.* Задания на соответствие:

1. Установите соответствие между типом конфликта и его описанием:

| <b>Тип конфликта</b> | <b>Описание</b>   |
|----------------------|---|
| 1. Межличностный     | а) Столкновение между двумя или несколькими группами людей                                  |
| 2. Внутригрупповой   | б) Противоречие интересов между руководителем и подчиненным                                 |
| 3. Межгрупповой      | с) Столкновение противоположных интересов, потребностей, целей между двумя или более людьми |
| 4. Организационный   | д) Противоречие, возникающее между отдельными членами одной группы                          |

2. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и ее характеристикой:

| <b>Стратегия поведения</b> | <b>Характеристика</b>   |
|----------------------------|---|
| 1. Сотрудничество          | а) Стремление к быстрому разрешению спора через взаимные уступки                      |
| 2. Избегание               | б) Слияние с противником, отказ от собственных интересов ради сохранения отношений    |
| 3. Компромисс              | в) Отказ от участия в разрешении конфликта, уход от ответственности                   |
| 4. Приспособление          | г) Совместный поиск решения, учитывающего интересы обеих сторон                       |
| 5. Конкуренция             | д) Напористость в отстаивании своих интересов, стремление добиться своего любой ценой |

**Задания с кратким ответом (свободный вариант):**

1. Перечислите три основных компонента структуры конфликта.
2. Назовите одно из преимуществ деструктивного конфликта.
3. Что такое "уступка" в контексте разрешения конфликта?
4. Приведите пример социально-психологической причины конфликта.
5. Назовите одну из функций посредника в разрешении конфликта.

### **Тема 3. Теории конфликтов. ОПК-4.3.**

1. Задания открытого типа.
  - 1.1. Вопросы открытого типа.

| № п.п. | Вопрос  | Ответ |
|--------|---|-------|
| 1.     | Опишите этапы развития конфликта  |       |
| 2.     | Дайте определение понятию "социальный конфликт". Какие основные характеристики отличают его от других видов конфликтов? |       |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания   | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|--|------------------|--|
| 1.     | <p>Какая стадия конфликта характеризуется явным столкновением интересов и противоборством сторон?</p> <p>Варианты ответов:<br/>а) Латентная стадия<br/>б) Открытая стадия<br/>в) Стадия обострения<br/>г) Стадия исхода</p>  |                  |  |
| 2.     | <p>Что такое "зона возможного соглашения" в переговорах?</p> <p>Варианты ответов:<br/>а) Минимально приемлемый для стороны исход переговоров.<br/>б) Наилучшая альтернатива, которую сторона может получить, если переговоры не приведут к соглашению.<br/>в) Сфера интересов, в которой стороны готовы идти на уступки.</p> |                  |  |

1. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой вид конфликта возникает между отдельными индивидами или малыми группами?

- а) Межгрупповой конфликт
- б) Внутригрупповой конфликт
- в) Межличностный конфликт
- г) Конфликт между личностью и группой

*Задание 2. Установите соответствие между понятием и его описанием.*

Сопоставьте типы социальных конфликтов с их примерами:

| Тип конфликта                   | Пример  |
|---------------------------------|---|
| 1. Межгрупповой                 | А. Спор за должность руководителя отдела между двумя коллегами.                     |
| 2. Внутригрупповой              | Б. Несогласие между профсоюзом и администрацией предприятия по поводу оплаты труда. |
| 3. Межличностный                | В. Конфликт между представителями разных социальных страт общества.                 |
| 4. Конфликт "личность – группа" | Г. Исключение члена группы из-за несогласия с мнением большинства.                  |

*Задание 3. Какой вид конфликта возникает между отдельными индивидами или малыми группами?*

- а) Межгрупповой конфликт
- б) Внутригрупповой конфликт
- в) Межличностный конфликт
- г) Конфликт между личностью и группой

*Задание 4. Какая стадия конфликта характеризуется явным столкновением интересов и противоборством сторон?*

- а) Латентная стадия
- б) Открытая стадия

в) Стадия обострения

г) Стадия исхода

**Раздел 2. Практика и применение конфликтологии**  
**Тема 4. Динамика и разрешение конфликтов. ОПК-3.5**

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

| № п.п. | Вопрос   | Ответ |
|--------|--|-------|
| 1.     | Какие стадии проходит конфликт в своём развитии?     |       |
| 2.     | Что такое эскалация конфликта и как она проявляется? |       |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания   | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|--|------------------|--|
| 1.     | Индикатор конфликтной напряженности — это:<br>а) причина конфликта;<br>б) измеримый признак вероятности конфликта;<br>в) стратегия поведения |                  |  |
| 2.     | Прогнозирование конфликтов — это:<br>а) устранение причин;<br>б) предвидение возникновения и развития;<br>в) разрешение                      |                  |  |

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

**Задание 1. Что является обязательным признаком конфликта?**

- а) Отсутствие интереса у участников
- б) Прямой контакт
- в) Противоречие и активное противодействие
- г) Компромисс

**Задание 2. Стратегия поведения в конфликте, предполагающая поиск взаимовыгодного решения, называется:**

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) сотрудничество;
- г) избегание.

**Задание 3. К позитивным функциям конфликта относится:**

- а) усиление напряжённости в коллективе;
- б) выявление нерешённых проблем;
- в) разрушение межличностных отношений;
- г) снижение продуктивности.

**Задание 4. Какая из функций конфликта считается конструктивной?**

- А) Подрыв авторитета

Б) Повышение тревожности

В) Стимулирование развития

Г) Эскалация насилия

### Тема 5. Способы разрешения конфликтов. ОПК-3.5

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

| № п.п. | Вопрос   | Ответ |
|--------|--|-------|
| 1.     | Перечислите основные принципы, на которых строятся альтернативные способы разрешения конфликтов. |       |
| 2.     | Опишите этапы процесса медиации, кратко поясняя суть каждого этапа.                              |       |

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

| № п.п. | Содержание задания   | Правильный ответ | Аргументы, обосновывающие выбор ответа |
|--------|--|------------------|--|
| 1.     | Какая задача медиатора на этапе "исследование" (исследование дела)?<br>Варианты ответов:<br>а) Установить виновного.<br>б) Помочь сторонам высказать свои позиции, |                  |  |

|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
|    | интересы и потребности.<br>в) Принять решение за стороны.<br>г) Задokumentировать все претензии.  |  |  |
| 2. | Что такое "управление процессом" медиации?<br>Варианты ответов:<br><br>а) Принуждение сторон к определенным действиям. б) Создание условий, способствующих конструктивному диалогу и достижению соглашения. |  |  |

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой метод используется медиатором для того, чтобы понять истинные потребности и интересы сторон, выходящие за рамки их заявленных позиций?

а) Допрос.

б) Активное слушание и задавание открытых вопросов.

в) Навязывание своего мнения.

г) Интерпретация и анализ документов.

**Задание 2. Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и ее характеристикой:**

| Стратегия поведения | Характеристика  |
|---------------------|---|
| 1. Сотрудничество   | а) Стремление к быстрому разрешению спора через взаимные уступки                      |
| 2. Избегание        | б) Слияние с противником, отказ от собственных интересов ради сохранения отношений    |
| 3. Компромисс       | с) Отказ от участия в разрешении конфликта, уход от ответственности                   |
| 4. Приспособление   | д) Совместный поиск решения, учитывающего интересы обеих сторон                       |
| 5. Конкуренция      | е) Напористость в отстаивании своих интересов, стремление добиться своего любой ценой |

**Задание 3. Какой из следующих методов считается конструктивным?**

- А) Запугивание
- Б) Конкуренция
- В) Переговоры
- Г) Саботаж

**Задание 4. Что такое фасилитация?**

- А) Метод принуждения
- Б) Упрощение коммуникации и взаимодействия
- В) Игнорирование конфликта
- Г) Воздействие через давление

**Тема 6. Конфликты в различных сферах жизнедеятельности. ОПК-3.5, ОПК-4.3**

- 1. Задания открытого типа.
- 1.1. Вопросы открытого типа,

| № п.п. | Вопрос  | Ответ |
|--------|---|-------|
| 1.     | Назовите основные типы конфликтов по сфере проявления (трудовой, семейный, политический, этнический и др.). |       |
| 2.     | Каковы типичные причины   |       |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | конфликтов в профессиональной деятельности? |  |
|--|---|--|

Тестовые задания комбинированного типа с инструкцией по выполнению и ключами правильных ответов:

*Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
3. Выбрать один верный ответ.
4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.
5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, а текст обоснования).

*Задание 1.* Каждый раз при необходимости принимать решение в конфликтной ситуации, встает проблема выбора одного из трех основных типов стратегии. В существующей практике разрешения конфликтов, какой из перечисленных подходов считается наиболее эффективным?

- А) с позиции силы
- Б) с позиции власти
- В) с позиции интересов
- Г) с правовой позиции

*Задание 2.* На предприятии процедура разрешения конфликта должна проводиться:

- А. В кабинете у руководителя
- Б. В профсоюзном комитете
- В. На нейтральной территории
- Г. В цехе, где произошел конфликт

Задания закрытого типа:

*Прочитайте текст, выберите правильные ответы*

1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.
3. Выбрать несколько правильных ответов.
4. Записать только буквы выбранного варианта ответа (например, А С).

*Задание 1.* Выберите действия, которые могут способствовать предотвращению конфликта в социальной сфере:

- а) Открытое обсуждение проблем и разногласий.

- б) Создание механизмов для разрешения споров.
- в) Усиление давления на оппонента.
- г) Информирование и просвещение по спорным вопросам.
- д) Игнорирование конфликтных ситуаций.

*Задание 2.* Прочтите текст и установите последовательность  
Разрешение коллективных трудовых конфликтов на предприятии включает в себя определенные этапы. Ниже они представлены. Установите правильную последовательность этих этапов.

- 1) забастовка;
- 2) привлечение посредника;
- 3) обращение в трудовой арбитраж;
- 4) создание примирительной комиссии.

*Задание 3.* Медиация в контексте социальной работы с мигрантами может способствовать:

- а) Ускорению депортации.
- б) Разрешению конфликтов, возникающих из-за культурных различий и бытовых проблем.
- в) Ограничению прав мигрантов.
- г) Принудительному изучению языка.
- д) Пониманию культуры других народов.

*Задание 4.* Внутриличностный конфликт – это:

- а) Столкновение взглядов двух коллег.
- б) Противоречие между желаниями и долгом внутри одного человека.
- в) Спор между отделами предприятия.
- г) Конфликт между разными поколениями.

### **Вопросы к зачету:**

1. Что такое конфликт? Каковы его основные признаки?

2. Какие существуют функции конфликта в обществе?
3. Чем различаются конструктивные и деструктивные конфликты?
4. Какие виды конфликтов выделяются в социальной сфере?
5. В чем особенности межличностного конфликта?
6. Что такое межгрупповой конфликт? Приведите примеры.
7. Какие существуют причины конфликтов?
8. Какие стадии проходит конфликт в своём развитии?
9. Что такое эскалация конфликта и как она проявляется?
10. Какие существуют модели и теории конфликта (например, теория Льюиса Козера, Ральфа Дарендорфа и др.)?
11. Какова роль эмоций в развитии конфликта?
12. Какие существуют стратегии поведения в конфликте?
13. В чем различие между конкуренцией и сотрудничеством в конфликте?
14. Что такое компромисс и когда он эффективен?
15. Как влияет личностный стиль на поведение в конфликтной ситуации?
16. Какие коммуникативные барьеры чаще всего вызывают конфликты?
17. В чем роль активного слушания в предотвращении конфликтов?
18. Что включает в себя профилактика конфликтов в социальной работе?
19. Какие методы диагностики конфликтов применимы в практике социального работника?
20. Что такое фасилитация? Как она помогает в разрешении конфликтов?
21. В чем сущность медиации и ее преимущества по сравнению с другими способами разрешения конфликтов?
22. Какова роль посредника (медиатора) в конфликте?
23. В каких ситуациях уместно использовать переговоры как способ разрешения конфликта?
24. Какие особенности имеет конфликт между клиентом и специалистом социальной службы?
25. Как социальный работник может предотвращать конфликты в уязвимых

группах населения?

26. Как вести себя при агрессивном поведении со стороны клиента?

27. Что такое конфликт интересов и как с ним работать?

28. Каковы этические ограничения вмешательства социального работника в конфликт?

29. Какие принципы должен соблюдать специалист при сопровождении конфликтной ситуации?

30. Как разработать программу по профилактике конфликтов в учреждении социальной защиты?

31. В чем заключается значение конфликтологической компетентности для социального работника?

32. Какие тренинговые методы могут быть использованы для развития навыков мирного разрешения конфликтов?

### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

#### 6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

| КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ  | РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ |
|--|--------------------|
| Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок   | 40                 |
| Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями. | 30-39              |
| Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных   | 20-29              |

|  |      |
|--|------|
| вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.   |      |
| Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя. | 0-19 |

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

## 5. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их

конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

#### Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

#### Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно- телекоммуникационной сети Интернет**

### **8.1. Основная литература**

1. Конфликтология: учебник / Н. Д. Лукьянченко, Л. Л. Бунтовская, Н. А. Балтачеева и др.; ГОУ ВПО «ДОННУ». – Донецк: ДонНУ, 2020. – К№ 414807. – Текст: электронный // ЭБС ФГБОУ ВО «ДонГУ»: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 25.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

2. Конфликтология: учебник / Н. Д. Лукьянченко, Л. Л. Бунтовская, Н. А. Балтачеева и др.; ГОУ ВПО «ДОННУ». – 2-е изд., изм. и доп. – Донецк: ДонНУ, 2023. – К№ 414979. – Текст: электронный // ЭБС ФГБОУ ВО «ДонГУ»: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 25.05.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

3. Леонов, Н. И. [Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов](https://urait.ru/index.php/bcode/428322) / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2020. – 295 с. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://urait.ru/index.php/bcode/428322>

4. Медиативные технологии в образовательном процессе : учеб. пособие / Н. В. Басалаева, Ж. А. Левшунова, Т. В. Шелкунова ; под ред. Н.В. Басалаевой. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2023. – 96 с.

5. Барбина Н.С. Когнитивный механизм контраргументации в дискурсе медиации [Текст]: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / Н.С. Барбина. — Иркутск, 2012. — 22 с. EDN: <https://elibrary.ru/QIIWMN>

6. Емельянова О.Б. Обучение рефлексивному слушанию как эффективной технике коммуникации [Текст] / О.Б. Емельянова // Гуманитарный вестник Донского государственного аграрного университета. — 2022. — № 1. — С. 88–94. EDN: <https://elibrary.ru/LORYDV>

7. Медиация – разрешение конфликтов, урегулирование споров: фасилитативная медиация // Информационный канал Subscribe.Ru, URL: <https://subscribe.ru/archive/law.mediacia/201008/26000546.html>.

## 8.2 Дополнительная литература

1. Кетова Л.В. Медиативные технологии как инструмент разрешения конфликтов в деятельности классного руководителя [Текст] / Л.В. Кетова // International Journal of Medicine and Psychology. — 2021. — Т. 4. — № 3. С. 14–18. EDN: <https://elibrary.ru/FVSPVH>

2. Киндеркнехт А.С. Аксиология коммуникативного поведения медиатора [Текст]: монография / А.С. Киндеркнехт. — М.: Знание-М, 2023. — 244 с. DOI: <https://doi.org/10.38006/00187-665-6.2023.1.244>; EDN: <https://elibrary.ru/JAAQJA>

3. Киндеркнехт А.С. Сопоставительный анализ дискурсивных маркеров в повседневной и профессиональной коммуникации (на примере «well» и его русских аналогов в речи медиатора) [Текст] / А.С. Киндеркнехт, О.Н. Путина // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2023. — Т. 14. № 2. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/16FLSK223.pdf> EDN: <https://elibrary.ru/BMUGZH>

4. Куликова Л.В. Дискурс межкультурной медиации: концептуальная модель исследования [Текст] / Л.В. Куликова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Язык и литература. — 2019. — № 16 (2). — С. 245–258. — DOI:<https://doi.org/10.21638/spbu09.2019.206> EDN: <https://elibrary.ru/QFWJUN>

### 8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);

2. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

### 8.4. Интернет-ресурсы

1. **eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека: сайт. – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. –Текст: электронный.

2. Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

3. **ЭБС Юрайт**: электронная библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. – URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

### Перечень электронных ресурсов

[https://yspu.org/images/1/1f/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F\\_%D0%B2\\_%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B8.pdf](https://yspu.org/images/1/1f/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%B2_%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B8.pdf)

<https://www.sev-iro.ru/files/30.09.2020-metodicheskie-rekomendatsii-organizatsiya-sluzhby-mediatsii-v-obrazovatelnom-uchrezhdenii.pdf>

[https://loiro.ru/files/pages/page\\_401\\_urslek-tsiiediatsiya-shamlikashvili-2017.pdf](https://loiro.ru/files/pages/page_401_urslek-tsiiediatsiya-shamlikashvili-2017.pdf)

<https://stoppav.ru/images/docs/SHPR/biblioteka/Pravosudie.Mediacija.Socialnaja-spravedlivost-10.11.2016.pdf>

**9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows

10 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office