

**Оценочные средства для проведения аттестации
по дисциплине «Основы конфликтологии»
для обучающихся 2022 года поступления
по образовательной программе
39.03.02 Социальная работа,
направленность (профиль) Медико-социальная работа с населением
(бакалавриат)
форма обучения очная
на 2025-2026 учебный год**

1. Оценочные средства для проведения текущей аттестации по дисциплине

Текущая аттестация включает следующие типы заданий: тестирование, решение ситуационных задач, оценка освоения практических навыков (умений), написание и защита проектов, собеседование по контрольным вопросам, подготовка доклада в виде презентации.

1.1. Примеры тестовых заданий

Проверяемые индикаторы достижения компетенции: УК-3, ПК-3

1. Социо-биологическая теория конфликта выводит его причину из:

Варианты ответа:

1. социального неравенства людей
2. естественной агрессивности человека вообще
3. несовершенства человеческой психики

2. Что является универсальным источником всех экономических конфликтов:

Варианты ответа:

1. нехватка средств к существованию
2. деньги
3. престиж
4. власть

3. Заблаговременная подготовка возможного отступления на подготовленные позиции – это:

Варианты ответа:

1. рефлексивная защита
2. рефлексивное управление
3. рефлексивный прогноз
4. Какая дилемма выбора модели поведения более всего типична для конфликта:

Варианты ответа:

1. "стремление - избегание"
2. двойное "стремление - избегание"
3. "избегание - избегания"

5. Стратегические методы разрешения конфликта:

Варианты ответа:

1. планирование социального развития
2. конкретные требования к работе каждого
3. система поощрения за инициативу и добросовестность

6. В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

Варианты ответа:

1. когда в его основе лежат личные противоречия
2. таких случаев нет
3. когда в его основе лежат групповые противоречия

7. Поддержание сотрудничества как форма предупреждения конфликтов представляет собой деятельность:

Варианты ответа:

1. по укреплению нейтральных или дружеских взаимоотношений
2. по регуляции взаимоотношений
3. по выдвигению контрмотивов, способных
4. заблокировать агрессивные намерения

8. Градиент избегания растет быстрее градиента стремления. Это суждение:

Варианты ответа:

1. не верно
2. верно

9. Чередование этапов развития конфликтной ситуации:

Варианты ответа:

1. произвольно
2. не обязательно
3. обязательно последовательно

10. Возможен ли конфликт, если в нем действует только одна противоборствующая сторона:

Варианты ответа:

1. нет
2. да

1.2. Примеры ситуационных задач

Ситуация №1: напряженные отношения с руководителем

Ольга работала после окончания вуза специалистом по социальной работе в районном центре социальной защиты. Ей нравились профессиональные задачи и коллектив, в офис приходила с удовольствием, пока ее начальник не уволился, а на его место пришла женщина со своими правилами и требованиями.

Например, новая начальница начала ставить Ольге задачи устно по телефону, еще и в спешке. А потом ругать за результат и утверждать, что она имела в виду совсем другое. Замечания и выговоры стали неотъемлемой частью работы Ольги.

Вопросы: Что это? Конфликтная ситуация? Инцидент? Конфликт? Определите вид конфликта, используя как можно больше критериев. Каковы объективные и субъективные причины? Факторы? Источники? Определите типы поведения участников. Каково, на Ваш взгляд, возможное решение.

Ситуация №2: недружелюбные коллеги

Юлия устроилась на новую работу, первое время все шло отлично — удалось сработаться с руководителем, найти общий язык с некоторыми сотрудниками и проявить себя как профессионал. Но через пару месяцев она начала замечать, что команда стала реже ее звать на обед и неохотно отвечать на просьбы. Начальник мягко намекнул, что коллективу сложно с ней взаимодействовать. Но Юлия чувствовала, что дело совсем в другом: с самого начала у нее сложились натянутые отношения с коллегой Ириной, она всячески

пыталась ее подколоть и конкурировала с ней в любых вопросах. Скорее всего, Ирина могла повлиять и на других специалистов.

Вопросы: Что это? Конфликтная ситуация? Инцидент? Конфликт? Определите вид конфликта, используя как можно больше критериев. Каковы объективные и субъективные причины? Факторы? Источники? Определите типы поведения участников. Каково, на Ваш взгляд, возможное решение.

Ситуация №3: команда отказывается принимать нового руководителя

В коллектив пришел молодой руководитель, которого наняли специально для внедрения современной системы в работу. Все сотрудники в команде были старше нового начальника, поэтому они не видели в нем лидера и не воспринимали всерьез его слова. А когда он попытался изменить привычные процессы, и вовсе настроились против него. На любые указания реагировали негативно, молодому управленцу приходилось отстаивать каждый шаг.

Вопросы: Что это? Конфликтная ситуация? Инцидент? Конфликт? Определите вид конфликта, используя как можно больше критериев. Каковы объективные и субъективные причины? Факторы? Источники? Определите типы поведения участников. Каково, на Ваш взгляд, возможное решение.

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Промежуточная аттестация включает следующие типы заданий: собеседование, оценка освоения практических навыков (умений).

Экзаменационные вопросы

Проверяемые компетенции: УК-3, ПК-3

1. Конфликтология как наука: предмет, задачи и функции.
2. Конфликт: сущность понятия, объект, предмет изучения.
3. Общая структура конфликтной ситуации.
4. Системный подход в исследовании конфликта.
5. Универсальная схема описания конфликта и этапы анализа.
6. Участники конфликта и их типология
7. Конструктивные и деструктивные функции конфликта
8. Общие характеристики конфликта
9. Концепция социальной депривации и конфликтное взаимодействие
10. Психологические компоненты структуры конфликта
11. Фрустрации и конфликтное взаимодействие
12. Типология конфликтов
13. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
14. Общие социальные предпосылки конфликта
15. Основные виды социальных конфликтов
16. Конфликт интересов
17. Ценностный конфликт
18. Причины возникновения групповых конфликтов
19. Конфликты между личностью и группой
20. Предупреждение и разрешение межличностных конфликтов
21. Семейный конфликт: сущность понятия, субъекты.
22. Стадии и неблагоприятные факторы развития семьи
23. Виды семейных конфликтов

24. Основные направления профилактики и урегулирования семейных конфликтов
25. Формы участия «третьей стороны» в конфликте.
26. Переговоры как способ разрешения конфликтов. Типология переговоров.
27. Понятие посредничества в конфликте. Медиация как техника целенаправленного вмешательства в конфликт.
28. Диалектическая теория конфликта Р.Дарендорфа
29. Концепция "позитивно-функционального конфликта" Л.Козера
30. Теория структурного функционализма Т.Парсонса и Э.Мейо
31. Общая теория конфликта К.Боулдинга
32. Конфликтологическая концепция К.Маркса
33. Конфликтологическая концепция Л.Крисберга
34. Системно-структурный метод анализа конфликтов

Банк профессионально-ориентированных ситуационных задач для экзамена.

Задача 1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, руководитель организации начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию и предложите оптимальный выход из сложившейся ситуации.

Задача 2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказанные претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию и предложите оптимальный выход из сложившейся ситуации.

Задача 3. Вы руководитель подразделения. В подразделение напряженная обстановка, срываются сроки выполнения задания. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, Вы случайно встречаете свою подчиненную, которая находится на больничном в полном здравии, она кого-то встречает в аэропорту.

Вопрос. Как Вы поступили в сложившейся ситуации? Обоснуйте свое поведение.

Задача 4. Социальная помощь на дому одиноким больным людям зачастую сопровождается жалобами на опоздания и медлительность социального работника; на длительный срок обработки запросов, особенно бесплатных лекарств.

Вопрос. Как Вы поступили в сложившейся ситуации? Обоснуйте свое поведение.

Задача 5. Социальная помощь на дому одиноким пожилым (от 80 лет и старше) зачастую сопровождается необоснованными обвинениями социального работника в краже вещей и денег. Фактически пользуясь состоянием человека, деньгами или вещами могут завладеть соседи, родственники, но пожилой человек выражает недоверие социальному работнику.

Вопрос. Как Вы поступили в сложившейся ситуации? Обоснуйте свое поведение.

Задача 6. Нередко безработные граждане грубят, обижаются на социального работника, когда тот пытается предложить работу вместо того, чтобы оформить пособие по безработице; обвиняют социального работника в том, что тот бездушен, не считается с их страданиями, невозможностью заниматься производительным трудом;

Вопрос. Как, на Ваш взгляд, можно предотвратить конфликтные ситуации, когда обращающемуся отказывают в пособиях по безработице или социальных выплатах в случаях, когда по закону он не имеет на них права?

Задача 7. Для наиболее частых посетителей отделов пособий и социальных выплат (малоимущие, пенсионеры, ветераны труда) социальный работник выступает объектом раздражения и озлобления в связи с бюрократической волокитой в сфере социальной работы. Конфликтные ситуации возникают в связи с огромными человеческими потоками за оформлением тех или иных видов социальной помощи, а социальные работники физически не справляются с высокой нагрузкой, поэтому посетители проявляют естественное раздражение и озлобленность.

Вопрос. Как, на Ваш взгляд, можно предотвратить конфликтные ситуации и снизить эмоциональные перегрузки?

Задача 8. В семье не было определённого конфликта, но с возрастом ребёнок и родители отдалились, стали меньше общаться.

Вопрос. Что родители могут предпринять, чтобы восстановить доверительные отношения с ребёнком?

Что ребёнок может предпринять, если хочет сблизиться с родителями?

Задача 9. Случился конфликт. Когда-то ребёнок обиделся на родителей или же они на него, потому что он поступил не в тот университет, переехал, выбрал «неподходящего» партнёра. В общем, принял самостоятельное решение, которое родители не одобрили. Возможно, они все ещё спорят из-за этого или же вовсе не общаются.

Вопрос. Что родители могут предпринять, чтобы восстановить близкие доверительные отношения?

Как поступить взрослому ребёнку, чтобы наладить отношения с родителями?

Задача 10. Ребёнок в процессе взросления не очень много общался с отцом. Его родители были в разводе. Теперь сын вырос и хочет наладить контакт.

Вопрос. Как ему поступить? Как должен повести себя отец, чтобы восстановить близкие доверительные отношения со взрослым сыном?

Задача 11. Вы недавно назначены на должность начальника отдела кадров. Вы еще плохо знаете сотрудников, а сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к руководителю, проходите по коридору и замечаете в его конце двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников за беседой.

Вопрос. Как бы Вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 12. Между двумя Вашими коллегами давно возник конфликт, который не только мешает работе, но и буквально разделил весь коллектив. Каждый из конфликтующих в отдельности обращался к Вам, как новому сотруднику, чтобы Вы приняли его сторону...

Вопрос. Как бы Вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 13. Между двумя сотрудниками возник спор по поводу сроков внедрения новой информационной программы.

Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения производственными интересами, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Вопрос. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 14. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим грубую профессиональную ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу (неправильное начисление пенсии), руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

Вопрос. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 15. Принимая на работу сотрудника, руководитель пообещал через три месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Вопрос. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 16. Сотрудник, достигший пенсионного возраста, жалуется директору, что начальник отдела практически "выживает" его с работы. Начальник при разговоре с директором уверяет, что ни малейшего повода для этого не дает. Сотрудник же продолжает жаловаться...

Вопрос. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Задача 17. Коллега грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал, хотя все сотрудники пережили очень неприятные моменты...

Вопрос. Как Вы построите разговор с коллегой, чтобы подобная ситуация никогда больше не повторилась?

Рассмотрено на заседании кафедры общей и клинической психологии
протокол от «30» мая 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой



М.Е.Волчанский