

**Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»**

**Институт государственного управления, права и социально-гуманитарных
наук**

Кафедра социокультурных коммуникаций и медиации

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедры социологии и социальных
технологий

_____ Рацеева Е.В.

Протокол № 4 « 15 » 09 2021г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине

«Конфликтология в социальной работе»

Направление

5.39.03.02 «Социальная работа»

Профиль

Социальная защита и социальное обслуживание населения (СОП)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

ГОД НАБОРА 2019

Разработал:

ст.преподаватель _____

Килинская Н.В.

« 15 » 09 2021г.

Тирасполь 2021 г.

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине

Конфликтология в социальной работе

В результате изучения психолого-педагогической диагностики обучающийся должен:

знать:

- основные конфликтологические теории и технологии социальной работы в профессиональной деятельности.
- основные теоретические подходы и принципы организации профилактической работы по предупреждению появления и (или) развития конфликтов
- принципы согласования с гражданином цели оказания социальных услуг и предоставления мер социальной поддержки

уметь:

- Выбирать технологии, виды и формы социального обслуживания, меры социальной поддержки, необходимых для достижения конкретной цели
- Выявлять потенциал гражданина и его ближайшего окружения в решении проблем, связанных с трудной жизненной ситуацией
- Разрабатывать и согласовывать с гражданином индивидуальную программу предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
- Планировать действия по достижению целей оказания социальных услуг и социальной поддержки гражданину
- Определять необходимый объем услуг по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки
- Устанавливать сроки и периодичность предоставления социальных услуг (постоянные, периодические, разовые) по реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг
- Обеспечивать комплексное взаимодействие с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами по оказанию помощи в преодолении трудной жизненной ситуации гражданина и мер по предупреждению ее ухудшения
- Обеспечивать посредничество между гражданином, нуждающимся в предоставлении социальных услуг или мер социальной поддержки, и различными специалистами (учреждениями) с целью представления интересов гражданина и решения конфликтных ситуаций
- Выявлять и оценивать личностных ресурсов граждан-получателей социальных услуг и ресурсов их социального окружения

владеть:

- навыками организации оказания социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых, социально-экономических, социально-реабилитационных услуг, услуг по социальному сопровождению граждан, а также мер социальной поддержки
- навыками организации межведомственного взаимодействия с целью предупреждения потребностей граждан в различных видах социальных услуг
- навыками организации консультирования по различным вопросам, связанным с предоставлением социальных услуг и оказанием мер социальной поддержки
- навыками содействия активизации потенциала и собственных возможностей граждан-получателей социальных услуг, расширению возможностей самопомощи и взаимопомощи
- навыками содействия мобилизации собственных ресурсов граждан и ресурсов их социального окружения для преодоления трудной жизненной ситуации и профилактики конфликтов

Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства**
1	Раздел 1	ПК-О-1	Коллоквиум Доклады, сообщения.
2	Раздел 2	ПК-О-1 ПК-О-2	Коллоквиум Доклады, сообщения.
3	Раздел 3	ПК-О-2	Коллоквиум Доклады, сообщения. ады
4	Раздел 4	ПК-О-2	Коллоквиум Доклады, сообщения.
Промежуточная аттестация		Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства**
1		ПК-О-1	Вопросы к экзамену
		ПК-О-2	

Примерный перечень оценочных средств

№ п/п	Наим. Оценочно- го средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства
1	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по всем первому, второму и четвертому разделам дисциплины
2	Доклады, сообщения.	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов по темам всех разделов
3	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по психодиагностике.	Комплект теоретических вопросов и практических заданий к зачету (теоретических вопросов и практических заданий в виде ситуационных задач)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО
Институт государственного управления, права и
социально-гуманитарных наук

кафедра Социокультурных коммуникаций и медиации

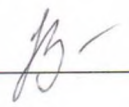
**Примеры вопросов для коллоквиумов, собеседования
по дисциплине Конфликтология в социальной работе**

1. Цели и задачи конфликтологии.
2. Исследование конфликта в современной науке.
3. Основные направления изучения конфликта в современной психологии.
4. Конфликт как объект изучения.
5. Структура конфликта.
6. Классификация конфликтов.
7. Источники конфликта в обществе.
8. Функции конфликта.
9. Основные причины межличностных конфликтов.
10. Искажение информации в общении как причина возникновения конфликта.
11. Основные стили поведения в конфликте.
12. Гендерные различия в поведении людей в конфликте.
13. Возрастные и характерологические различия в поведении людей в конфликте.
14. Конфликтные личности.
15. Основные участники конфликта.
16. Психология участников конфликта.
17. Конфликтная ситуация и социальная напряженность.
18. Основные этапы конфликта.
19. Эскалация конфликта.
20. Конфликт и депрессия.
21. Конфликт и стресс.
22. Конфликт и суицид.
23. Понятие внутриличностного конфликта.
24. Особенности протекания внутриличностного конфликта.
25. Прогнозирование конфликтов.
26. Профилактика конфликтов.
27. Технология предупреждения конфликтов.
28. Критика и конфликт.
29. Формы завершения конфликтов.
30. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
31. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
32. Функции руководителя по урегулированию конфликтов.
33. Значение норм в урегулировании конфликтов.
34. Роль коллектива в протекании конфликтов.
35. Переговоры как способ урегулирования конфликта.

36 Социальное партнерство и конфликт.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» (3 б.) выставляется студенту, если он дал правильный полный развернутый ответ, опираясь на научно-методическую литературу по вопросу.
- оценка «хорошо» (2 б.) выставляется студенту, если он дал правильный полный ответ, опираясь на научно-методическую литературу по вопросу лишь в некоторых случаях.
- оценка «удовлетворительно» (1 б.) выставляется студенту, если он дал правильный ответ, но при этом не опирается на научно-методическую литературу по вопросу, недостаточно владеет терминологией.
- оценка «неудовлетворительно» (0 б.) выставляется студенту, если он дал неправильный ответ

Составитель  ст.преподаватель каф. СКМ Килинская Н.В.

« 15 » 09 2021г.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО
Институт государственного управления, права и
социально-гуманитарных наук

кафедра Социокультурных коммуникаций и медиации

Доклад (презентация)

**по дисциплине Конфликтология в социальной работе
Темы для докладов, сообщений или презентаций:**

1. Основные цели и задачи конфликтологии
2. Особенности изучения конфликта в современной науке
3. Проблема конфликта в современной психологии
4. Понятие конфликта
5. Структура конфликта
6. Классификация конфликтов
7. Источники и функции конфликтов в социальной сфере
8. Причины конфликтов
9. Формулы конфликтов
10. Потери и искажение информации при общении оппонентов Технологии индивидуальной и групповой психосоциальной работы с населением.
11. Технологии прогнозирования, проектирования и моделирования в психологической помощи населению.
12. Значение посредничества, опеки и попечительства в психосоциальной помощи семье.
13. Общественная и коммерческая благотворительная деятельность в психосоциальной работе с населением.
14. Применение частных технологий в психосоциальной работе.
15. Осуществление частных технологий в психосоциальной работе с детьми, подростками, юношеством и молодежью.
16. Применение частных технологий в психосоциальной работе с гражданами пожилого возраста.
17. Превентивные методы в психологической помощи в кризисных ситуациях.
18. Социальный надзор, опека, социально-медицинский уход, социальное обслуживание, как технология психосоциального контроля.
19. Технологии психосоциальной реабилитации.
20. Психосоциальные технологии в работе с людьми девиантного поведения.
21. Применение технологий по проблемам трудного, неблагополучного положения различных категорий семей.
22. Применение психосоциальных технологий в решении сложного социального положения детей.
23. Применение технологий по проблемам дородового и послеродового состояния женщины.
24. Психосоциальные технологии работы с детьми, подростками, женщинами, пожилыми людьми, оказавшимися в условиях, угрожающих физическому и психическому здоровью, испытывающие жестокое обращение и насилие.
25. Психосоциальные технологии работы с лицами, освободившимися из мест лишения свободы.

26. Аддиктивность как результат социального неблагополучия
27. СПТ как метод психосоциальной работы.
28. Задачи СПТ
29. Типология тренингов.
30. Понятие «групповая динамика». Стадии развития группы в ходе тренинга.
31. Ролевая структура группы.

Критерии оценки:

Общая оценка за презентацию складывается из следующих составляющих. Самостоятельность подготовки доклада – 2 бала, если студент самостоятельно готовил презентацию и использовал возможности ИКТ наиболее эффективно, 1 балл – если частично использовал готовые схемы, таблицы или отдельные слайды, 0 баллов, если презентация носит видимый характер плагиата.

Информативность – 1 бал, если тема доклада соответствует содержанию презентации

Форма предоставления – 2 балла если информация представлена в сжатой, удобно воспринимаемой форме., 1 балл если информация представлена удобной формой для восприятия, но не является сжатой. 0 баллов – если информация представлена в виде сплошного текста непереработанного и несжатого для презентации.

интеллект карты – 2 балла если студент использовал в презентации 2 и более интеллект карты для представления материала. 1 балл – если студент разработал 1 интеллект карту., 0 баллов - отсутствие схематичного, наглядного, легко воспринимаемого материала в презентации доклада.

Количество слайдов – 1 балл если студент представил свой доклад не более чем на 10ти слайдах. 0 баллов – если количество слайдов более 10ти

Представление и защита презентации доклада – 2 балла – если студент внятно, понятно рассказывает о своей теме (может немного опираться на тезисы на бумаге), не читая текст презентации с экрана, подробно отвечает на вопросы.

1 бал – если студент периодически обращается к тексту презентации, читает текст доклада с листа, редко отрывая взгляд на слушателей, не может внятно и понятно ответить на вопросы и рассуждать по теме доклада.

0 баллов – если студент постоянно обращается к тексту презентации, т.е. читает с экрана, полностью читает текст доклада с листа, не отрывая взгляд на слушателей, при этом не может внятно и понятно ответить ни на один вопрос и рассуждать по теме доклада.

-оценка «отлично» выставляется студенту, если он набрал 9-10 б.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он набрал 6-8 б.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал 3-5 б.

-оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал менее 3ех баллов.

Составитель _____ ст.преподаватель каф. СКМ Килинская Н.В.

« 15 » 09 2021г.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО
Институт государственного управления, права и
социально-гуманитарных наук

кафедра Социокультурных коммуникаций и медиации

тест

по дисциплине Конфликтология в социальной работе

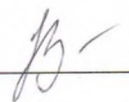
Выберите вариант правильного ответа в каждом из 10 вопросов.

1. Конфликт — это:
 - а) борьба мнений;
 - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - д) столкновение противоположных позиций.
2. Противоборство — это:
 - а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
 - б) столкновение интересов;
 - в) нанесение взаимного ущерба;
 - г) борьба мнений;
 - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:
 - а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;
 - б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
 - в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
 - г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
 - д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.
4. Конфликтная ситуация — это:
 - а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
 - б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
 - в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
 - г) причина конфликта;
 - д) этап развития конфликта.
5. Причина конфликта — это:
 - а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 - б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
 - г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - д) то, из-за чего возникает конфликт.
6. То, из-за чего возникает конфликт — это:
- а) мотивы конфликта;
 - б) позиции конфликтующих сторон;
 - в) предмет конфликта;
 - г) стороны конфликта;
 - д) образ конфликтной ситуации.
7. Образ конфликтной ситуации — это:
- а) то, из-за чего возникает конфликт;
 - б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
 - в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
 - г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
 - д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
8. Инцидент — это:
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
 - б) истинная причина конфликта;
 - в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - г) то, из-за чего возникает конфликт;
 - д) необходимое условие конфликта.
9. Стороны конфликта — это:
- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
 - б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
 - в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
 - г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
 - д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.
10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?
- а) межличностному бурному и быстротекущему;
 - б) межличностному, конструктивному;
 - в) межличностному, экономическому;
 - г) острому и длительному;
 - д) деструктивному.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он набрал 15-19 бб. или решил 78%-100% теста.
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он набрал 12-14 бб. или решил 63%-77% теста.
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал 9-11 бб. или решил 47%-62% теста.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он набрал менее 20б. или решил верно менее 47% теста.

Составитель  ст.преподаватель каф. СКМ Килинская Н.В.

« 15 » 09 2021г.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО
Институт государственного управления, права и
социально-гуманитарных наук

кафедра Социокультурных коммуникаций и медиации

варианты контрольных работ
по дисциплине **Конфликтология в социальной работе**

Вариант 1

Теоретический вопрос. Особенности конфликтов в социальной работе.

Задачи

1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Девушка 20 лет возвращается домой вечером, вокруг темно, на улице навстречу ей движется группа подростков, которые просят закурить. Девушка не курит, сигарет у нее нет.

4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне порой не хватает выдержки.

Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.

Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.

Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

Меня провести нелегко.

6. Вы приняли на работу специалиста по социальной работе, только что окончившего университет, который превосходно справляется с работой. Он провел несколько консультаций, клиенты им очень довольны. Однако в общении с коллегами по отделу он резок, заносчив, считает, что их знания в социальной и юридической сфере устарели и не соответствуют необходимому для специалиста уровню. Вы как руководитель каждый день получаете сигналы от подчиненных, особенно от обслуживающего персонала о его грубом и резком поведении. Каким образом Вы будете разрешать данную ситуацию?

Вариант 2

Теоретический вопрос. Причины социальных конфликтов в современном обществе.

Задачи

1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримиования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: —Это я вас учу!.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

4. Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы —вышел из себя!!, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.

Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.

Я, как и многие люди, бываю обидчив.

Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.

Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.

6. Клиент Н., возраст 65 лет, не работает, получает пенсию, обращается в органы социальной защиты за путевкой в санаторий. Однако в данный момент путевок нет, и ожидаются не ранее чем через 3-4 месяца. Клиент не согласен ждать путевку столь длительное время и устраивает скандал в помещении социальной службы: кричит, обвиняет социального работника в халатности, грубости, лени и т.п., отказывается выслушать аргументы специалиста по социальной работе. Опишите свои действия как специалиста в этой ситуации.

Вариант 3

Теоретический вопрос. Формы разрешения конфликта.

Задачи

1. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось 1,5 года.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: —Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи!!. Заместитель: —Меня отвлекли семейные обстоятельства!.

4. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать —тусовки» прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Я не буду выполнять работу, если это противоречит моему настрою

Это справедливое замечание, я его учту обязательно.

Иди, отдыхай, я сделаю все сама.

Я готов выполнить любое Ваше указание

6. Социальный работник Анна осуществляла профессиональные действия с клиентом Н., затем заболела, и ее клиента временно передали другому специалисту – Елене. Елена, просмотрев дело клиента, сочла действия Анны непрофессиональными и высказала свою точку зрения клиенту, негативно критикуя Анну. Клиент с жалобой на Анну обратился к начальнику отдела. Опишите действия в данной конфликтной ситуации начальника и Анны.

Вариант 4

Теоретический вопрос. Управление конфликтом как вид деятельности: сущность, принципы, организация.

Задачи

1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Как бы вы поступили на месте руководителя? Опишите возможные ситуации.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Руководитель спрашивает у своего заместителя: —Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: —У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

4. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Я – увлекающийся человек.

Мой основной критерий оценки человека – объективность.

Мои взгляды непоколебимы.

Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.

Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.

6. Клиент социальной службы Наталья Ивановна отличается повышенной конфликтностью, которая проявляется в постоянном написании жалоб на действия

работников социальных служб. Работать с данным клиентом отказываются все сотрудники отдела, так как на них написано уже не по одной жалобе. Как в этой ситуации осуществлять работу с клиентом? Что предпринять начальнику отдела?

Вариант 5

Теоретический вопрос. Проанализируйте понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».

Задачи

1. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

2. Определите природу конфликта в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении —шутника.

3. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации. Предприниматель обращается к налоговому инспектору: —На каком основании вы наложили на меня штраф?». Инспектор: —Давайте разберемся!». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

4. Ваш подчиненный, опытный и талантливый специалист, склонный проявлять творчество в работе, пользуется популярностью у клиентов, решает любые возникающие производственные проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, Ваш предыдущий опыт общения с ним свидетельствует о его негативной реакции на критику. Данный работник становится раздражительным, настороженным, снижается эффективность труда всего коллектива. Как Вы будете себя вести в этой ситуации?

5. Определите Эго-состояние следующих высказываний

Мне бы понравилось быть воспитателем.

Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.

Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.

Каждый должен выполнять свой долг.

Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

6. Молодой человек, только что окончивший университет, ищет работу по специальности, в Центре занятости ему предложили три вакансии с приемлемой для молодого специалиста оплатой и условиями труда, однако его эти предложения не заинтересовали, так как оплату он считает недостойной своих знаний. Как вести себя специалисту Центра занятости с таким клиентом?

Составитель _____ ст.преподаватель каф. СКМ Килинская Н.В.

« 15 » 09 2021г.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО
Институт государственного управления, права и
социально-гуманитарных наук

кафедра Социокультурных коммуникаций и медиации

Вопросы к экзамену
по дисциплине Конфликтология в социальной работе

1. Что понимается под словом «конфликт»?
2. Каково отношение к конфликту как социальному явлению?
3. Что изучает конфликтология?
4. Какова связь конфликтологии с другими науками?
5. Каковы особенности социально-психологического направления в конфликтологии?
6. Каковы основные потребности, предопределяющие возможные сферы конфликта?
7. Каковы функции конфликтов?
8. Что понимается под конструктивными и деструктивными функциями?
9. Каковы важнейшие источники конфликтов?
10. Перечислите основные этапы конфликта.
- 10
11. К чему может привести нереализованная конфликтность?
12. Назовите мотивы конфликтного поведения.
13. Перечислите основные причины конфликтов.
14. В чем заключается метод картографии?
15. Каковы основные методы управления конфликтами?
16. Что включает в себя структура конфликта?
17. Каковы критерии классификации конфликтов?
18. Что понимается под эскалацией конфликтов?
19. Перечислите основные виды конфликтов.
20. Дайте классификацию межличностных конфликтов и их причин.
21. Медиаторинг. Структура и функции.
22. Методологические основы исследования конфликтов.
23. Определение понятия «социальные конфликты».
24. Субъекты конфликта.
25. Медиация как понятие.
26. Функции социального конфликта в медиации.
27. Медиация в образовательной организации.
28. Посредники и их роль в конфликте.
29. Конфликтная ситуация и медиаторинг.
30. Психология участников конфликта и роль медиатора
31. Понятие эскалации конфликта и возможности его урегулирования.
32. История медиации. Зарубежные и отечественные теории медиации.
33. Стили поведения медиатора в урегулировании споров.
34. Конфликт и стресс.
35. Особенности развития конфликта в организации Способы урегулирования
36. Виды медиаторинга.
37. Межличностные конфликты.

- 38 Способы разрешения, механизмы защиты последствия в случае применения посредничества.
- 39 Состояние и перспектива медиации в социальной работе.
- 40 Конфликты в организации. Виды и причины их возникновения.
- 41 Роль руководителя в управлении организации.
- 42 Переговоры.
- 43 Согласительные процедуры: консенсус, компромисс, арбитраж, третейский суд.
- 44 Посредничество как способ урегулирования конфликта и разрешения проблемных ситуаций.
- 45 Этика посредничества. Роль посредника в конфликте.
- 46 Профилактика конфликта. Объективные, объективно-субъективные и социально-психологические условия, способствующие профилактике.
- 47 Механизмы психологической защиты в конфликтных ситуациях.
- 48 Механизмы и функции медиации.
- 49 Принятие нормативных механизмов.
- 50 Поддержка сотрудничества.
- 51 Социальное партнерство.

Критерии оценки устного и письменного ответов на экзамене:

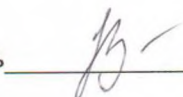
- **оценка «отлично»:** глубокие и твердые знания всего программного материала учебной дисциплины, содержащегося в рекомендованной (основной и дополнительной) литературе, глубокое понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений (процессов); логически последовательные, полные, правильные и конкретные ответы на поставленные вопросы, четкое владение понятиями; умение самостоятельно анализировать явления и процессы в их взаимосвязи и развитии, использовать математический аппарат и применять теоретические положения к решению практических задач, делать правильные выводы из полученных результатов; твердые навыки, обеспечивающие решение задач дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности;

- **оценка «хорошо»:** достаточно твердые знания программного материала учебной дисциплины, содержащегося в основной и дополнительной литературе, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых явлений (процессов), достаточные знания основных положений смежных дисциплин; правильные, без существенных неточностей, ответы на поставленные вопросы, самостоятельное устранение замечаний о недостаточно полном освещении отдельных положений, грамотное изображение схем, графиков, чертежей; умение самостоятельно анализировать изучаемые явления и процессы, применять основные теоретические положения и математический аппарат к решению практических задач; достаточные навыки и умения, обеспечивающие решение задач дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности;

- **оценка «удовлетворительно»:** знание основного материала учебной дисциплины без частных особенностей и основных положений смежных дисциплин; правильные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы, несущественные ошибки в изображении графиков, схем, чертежей; умение применять теоретические знания к решению основных практических задач, ограниченное использование математического аппарата;

посредственные навыки и умения, необходимые для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности;

- **оценка «неудовлетворительно»:** отсутствие знаний значительной части программного материала; неправильный ответ хотя бы на один из основных вопросов билета, существенные и грубые ошибки в ответах на дополнительные вопросы, непонимание сущности излагаемых вопросов, грубые ошибки в изображении графиков, схем, чертежей; неумение применять теоретические знания при решении практических задач, отсутствие навыков в использовании математического аппарата; отсутствие навыков и умений, необходимых для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности.

Составитель  ст.преподаватель каф. СКМ Килинская Н.В.

« 15 » 09 2021г.