



ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ»
(ОЧУ ВО «МИП»)**

ОДОБРЕНА:

на заседании Ученого совета

Протокол № 7 от «02» июля 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ:

 Ректор ОЧУ ВО «МИП»
В. В. Столяренко
«02» июля 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.11 Конфликтология в социальной работе

основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа направленность (профиль) программ бакалавриата - «Психосоциальная работа и социальная реабилитация»
(форма обучения: очно-заочная)
(в том числе, **типовые оценочные материалы**
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине)

Год набора - 2027

Москва, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины Конфликтология в социальной работе, компонента основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (направленность (профиль) программы бакалавриата - «Психосоциальная работа и социальная реабилитация», форма обучения - очно-заочная).

Рабочая программа дисциплины составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 76 (зарегистрирован Минюстом России 28.02.2018 № 50185) (в редакции приказов Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456, от 08.02.2021 № 83, от 19.07.2022 № 662, от 27.02.2023 № 208) (ФГОС ВО 3++).

Рабочая программа дисциплины разработана с учетом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы Института, утвержденных ректором Института.

Рабочая программа дисциплины в актуальной редакции рассмотрена на заседании кафедры «Психологии и гуманитарных дисциплин» (протокол № 7 от 25.06.2026), одобрена на заседании Ученого совета (протокол № 7 от 02.07.2026 г.) и утверждена ректором Образовательного частного учреждения высшего образования «Московский институт психологии» (ОЧУ ВО «МИП») 02.07.2026 г.

Оглавление

1. Наименование и цель освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
4. Объем и содержание дисциплины	7
4.1. Общая трудоемкость дисциплины	7
4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий	7
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	8
4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам	9
4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам	10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	10
6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	12
7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы	13
8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)	13
8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	13
8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	14
8.3. Электронно-библиотечные системы	14
8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)	14
8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	15
8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	15
9. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	17
9.1. Виды контроля и оценочные средства	17
9.2. Перечень и характеристика оценочных средств	17
9.3. Формы текущего контроля по темам	18
9.4. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля	19
9.5. Процедура и критерии промежуточной аттестации	21
9.6. Критерии достижения результатов обучения	21
9.7. Типовые контрольные задания	23
9.8. Примерный перечень тестовых заданий.....	26

1. Наименование и цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Конфликтология в социальной работе» - сформировать способность выявлять, предупреждать и конструктивно регулировать конфликты при организации социальных услуг, контроле реализации индивидуальных программ и междисциплинарном взаимодействии.

Основные задачи дисциплины:

- освоить структуру, динамику и типологию конфликтов в социальной сфере;
- научить диагностировать интересы сторон, предмет, ресурсы и стадию конфликта;
- сформировать навыки переговоров, медиационного подхода и управленческого решения;
- освоить профилактику конфликтов качества услуг и оценку последствий вмешательства.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль) «Психосоциальная работа и социальная реабилитация», уровень бакалавриата. Дисциплина изучается в 6 семестре (3 курс).

Форма промежуточной аттестации - зачет.

Освоение дисциплины опирается на знания и умения, сформированные при изучении дисциплин «Командообразование и лидерство» (2 семестр), «Социальная психология» (2 семестр), «Этические основы социальной работы» (3 семестр), «Основы социального консультирования и посредничества» (5 семестр), «Организация социального обслуживания и стандарты социальных услуг» (5 семестр).

Одновременно с ней изучаются дисциплины «Работа со случаем и кейс-менеджмент» (6 семестр), «Социальная работа в системе образования» (6 семестр, дисциплина по выбору), с которыми она связана по содержанию.

Результаты освоения дисциплины используются при изучении дисциплин «Психологическое консультирование семьи» (7 семестр), «Профессиональное выгорание и психологическая безопасность специалиста» (7 семестр), «Управление и межведомственное взаимодействие в социальной работе» (7 семестр), «Тренинг профессиональной компетентности» (7 семестр, дисциплина по выбору), «Супервизия в помогающих профессиях» (8 семестр), при прохождении практик «Производственная практика: технологическая (этап 2)» (6 семестр), «Преддипломная практика» (9 семестр), при выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся по программе бакалавриата должен овладеть:

ПК-5 Способен планировать, организовывать и контролировать деятельность подразделения по предоставлению социальных услуг, оценивать эффективность реабилитации и осуществлять междисциплинарное взаимодействие специалистов.

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5	Способен планировать, организовывать и контролировать деятельность подразделения по предоставлению социальных услуг, оценивать эффективность реабилитации и осуществлять междисциплинарное взаимодействие специалистов.	ПК-5.1 Планирует и организует деятельность подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения и профилактики обстоятельств, обусловливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.	Знать: основы управления организацией социального обслуживания; методы планирования деятельности подразделения; содержание профилактики обстоятельств, обусловливающих нуждаемость в социальном обслуживании Уметь: планировать деятельность подразделения и распределять нагрузку между работниками; организовывать предоставление социальных услуг и социального сопровождения; планировать профилактические мероприятия Владеть: навыками планирования и организации работы подразделения; приемами распределения задач между специалистами; методами организации профилактической работы
		ПК-5.2 Контролирует реализацию индивидуальной программы предоставления социальных услуг.	Знать: порядок контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; стандарты социальных услуг и показатели их качества; порядок внутреннего контроля качества в организации социального обслуживания Уметь: контролировать

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
			полноту и своевременность предоставления социальных услуг; выявлять отклонения от индивидуальной программы и причины их возникновения; готовить предложения по устранению нарушений Владеть: навыками контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; приемами внутреннего контроля качества социальных услуг; методами документирования результатов контроля
		ПК-5.3 Проводит оценку эффективности социальной реабилитации и абилитации и осуществляет междисциплинарное взаимодействие со специалистами.	Знать: показатели и методы оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; принципы междисциплинарного взаимодействия специалистов; порядок работы междисциплинарной команды Уметь: оценивать эффективность реабилитационных и абилитационных мероприятий; организовывать взаимодействие со специалистами смежных профилей; согласовывать реабилитационный маршрут получателя услуг Владеть: методами оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; навыками работы в междисциплинарной команде; приемами согласования решений между специалистами разных профилей

4. Объем и содержание дисциплины

4.1. Общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

№	Се- местр	Общая тру- доемкость		В том числе контактная работа с преподавателем							Кон- троль	Сам. рабо- та	Форма промежуточной аттестации
		В з.е.	В ча- сах	всего	Л	Сем	КоР	К Р П	Ко нс	Э			
1	6	3	108	54	18	36	-	-	-	-	-	54	Зачет

Примечание:

В з.е. - в зачетных единицах

Л. (Лек.) - лекция

Пр. - практическое занятие

Сем. - семинар

КоР. - контрольная работа

КРП - курсовая работа (курсовой проект)

СР (Сам.работа) - самостоятельная работа

З - зачет/зачет с оценкой

К (Конс.) - консультация

Э. - экзамен

Контроль - контрольное время на подготовку к экзамену

4.2. Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий

очно-заочная форма обучения

№	Наименование тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем							Сам. раб.	Формируемые компетенции
			Все го	Л	Сем	КоР	КР П	Кон с	Э		
1	Тема 1. Конфликт в системе социальной работы	12	6	2	4	-	-	-	-	6	ПК-5
2	Тема 2. Причины и динамика конфликтов	12	6	2	4	-	-	-	-	6	ПК-5
3	Тема 3. Диагностика конфликтной ситуации	14	6	2	4	-	-	-	-	8	ПК-5
4	Тема 4. Стратегии поведения и переговоры	14	6	2	4	-	-	-	-	8	ПК-5
5	Тема 5. Медиационный подход в социальной работе	16	8	2	6	-	-	-	-	8	ПК-5
6	Тема 6. Профилактика конфликтов при предоставлении услуг	18	10	4	6	-	-	-	-	8	ПК-5
7	Тема 7. Управление конфлик-	22	12	4	8	-	-	-	-	10	ПК-5

№	Наименование	Всего	Контактная работа с преподавателем							Сам.	Формируемые
	тами в подразделении и междисциплинарной команде										
	ИТОГО	108	54	18	36	-	-	-	-	54	ПК-5

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Конфликт в системе социальной работы

Понятие, структура, функции и типы конфликтов. Специфика конфликтов между получателем услуг, семьей, специалистом, подразделением и ведомством. Конфликт как источник риска и информации об организации помощи.

Тема 2. Причины и динамика конфликтов

Противоречие интересов, дефицит ресурсов, неясность ролей, коммуникационные ошибки и нарушение ожиданий. Эскалация, инцидент, открытая стадия и завершение. Ранние признаки.

Тема 3. Диагностика конфликтной ситуации

Стороны, предмет, позиции, интересы, потребности, ресурсы и ограничения. Карта конфликта и оценка асимметрии власти. Разграничение фактов, интерпретаций и обвинений.

Тема 4. Стратегии поведения и переговоры

Избегание, уступка, конкуренция, компромисс и сотрудничество. Подготовка переговоров, повестка, варианты и критерии соглашения. Фиксация выполнимых договоренностей.

Тема 5. Медиационный подход в социальной работе

Добровольность, нейтральность, конфиденциальность и равноправие сторон. Этапы медиационной беседы и проверка исполнимости решения. Ограничения медиации при угрозе и насилии.

Тема 6. Профилактика конфликтов при предоставлении услуг

Понятная информация, управление ожиданиями, доступность обратной связи и рассмотрение жалоб. Контроль реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Исправление организационной причины конфликта.

Тема 7. Управление конфликтами в подразделении и междисциплинарной команде

Распределение полномочий, профессиональные границы, совещание по случаю и согласование реабилитационного маршрута. Управленческое решение, контроль исполнения и оценка последствий для качества услуг.

4.4. Дидактические единицы (вопросы) для подготовки к практическим занятиям, контроля и самоконтроля знаний теоретического материала по пройденным темам

Тема 1. Конфликт в системе социальной работы

Основные вопросы:

Понятие, структура, функции и типы конфликтов.

Специфика конфликтов между получателем услуг, семьей, специалистом, подразделением и ведомством.

Конфликт как источник риска и информации об организации помощи.

Тема 2. Причины и динамика конфликтов

Основные вопросы:

Противоречие интересов, дефицит ресурсов, неясность ролей, коммуникационные ошибки и нарушение ожиданий.

Эскалация, инцидент, открытая стадия и завершение.

Ранние признаки.

Тема 3. Диагностика конфликтной ситуации

Основные вопросы:

Стороны, предмет, позиции, интересы, потребности, ресурсы и ограничения.

Карта конфликта и оценка асимметрии власти.

Разграничение фактов, интерпретаций и обвинений.

Тема 4. Стратегии поведения и переговоры

Основные вопросы:

Избегание, уступка, конкуренция, компромисс и сотрудничество.

Подготовка переговоров, повестка, варианты и критерии соглашения.

Фиксация выполнимых договоренностей.

Тема 5. Медиационный подход в социальной работе

Основные вопросы:

Добровольность, нейтральность, конфиденциальность и равноправие сторон.

Этапы медиационной беседы и проверка исполнимости решения.

Ограничения медиации при угрозе и насилии.

Тема 6. Профилактика конфликтов при предоставлении услуг

Основные вопросы:

Понятная информация, управление ожиданиями, доступность обратной связи и рассмотрение жалоб.

Контроль реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

Исправление организационной причины конфликта.

Тема 7. Управление конфликтами в подразделении и междисциплинарной команде

Основные вопросы:

Распределение полномочий, профессиональные границы, совещание по случаю и согласование реабилитационного маршрута.

Управленческое решение, контроль исполнения и оценка последствий для качества услуг.

4.5. Примерный перечень вопросов для организации и планирования самостоятельной работы студентов по изученным темам/разделам

1. Раскройте положения темы «Конфликт в системе социальной работы» и покажите их применение в контексте регулирования конфликта при предоставлении социальной услуги или работе междисциплинарной команды.

2. Раскройте положения темы «Причины и динамика конфликтов» и покажите их применение в контексте регулирования конфликта при предоставлении социальной услуги или работе междисциплинарной команды.

3. Раскройте положения темы «Диагностика конфликтной ситуации» и покажите их применение в контексте регулирования конфликта при предоставлении социальной услуги или работе междисциплинарной команды.

4. Раскройте положения темы «Стратегии поведения и переговоры» и покажите их применение в контексте регулирования конфликта при предоставлении социальной услуги или работе междисциплинарной команды.

5. Раскройте положения темы «Медиационный подход в социальной работе» и покажите их применение в контексте регулирования конфликта при предоставлении социальной услуги или работе междисциплинарной команды.

6. Раскройте положения темы «Профилактика конфликтов при предоставлении услуг» и покажите их применение в контексте регулирования конфликта при предоставлении социальной услуги или работе междисциплинарной команды.

7. Раскройте положения темы «Управление конфликтами в подразделении и междисциплинарной команде» и покажите их применение в контексте регулирования конфликта при предоставлении социальной услуги или работе междисциплинарной команды.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа студентов (СРС, СР) является важным видом учебной и научной деятельности, направленным на развитие самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению задач учебного и профессионального уровня. Самостоятельная работа - обязательная часть учебного процесса для каждого обучающегося, объем которой определяется учебным планом.

Объем, виды и формы самостоятельной работы студентов при реализации дисциплины, порядок ее организации и контроля определяются ведущим преподавателем в со-

ответствии с Методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся Института и доводятся до сведения обучающихся.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся является:

- изучение теоретического учебного материала на основе конспектов лекций и подготовка к практическим занятиям (повторение ответов на теоретические вопросы к занятиям);
- работа с литературой для подготовки выступлений с докладом (эссе, рефератом), а также изучения учебной литературы по вопросам, отведенным на самостоятельное освоение (при наличии);
- подготовка к устному опросу или письменному тестированию, к контрольной работе;
- самостоятельное выполнение практико-ориентированных заданий

Методические рекомендации при подготовке к аудиторным занятиям

К аудиторным занятиям относятся лекционные занятия и практические (семинарские) занятия.

В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к промежуточной аттестации. В процессе конспектирования следует обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации.

В ходе подготовки к практическому занятию обучающемуся рекомендуется изучить указанную в рабочей программе основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой по теме занятия. Для лучшего понимания содержания программы обучающимся рекомендуется постоянно соотносить знания, получаемые в курсе, с уже накопленными сведениями из области психологии, активно задавать вопросы по изучаемому материалу и принимать участие в обсуждениях на практических занятиях.

При решении практических заданий (задач) обучающемуся рекомендуется предварительно повторить теоретический материал по соответствующей теме (вопросу), выписать алгоритм выполнения аналогичных типов заданий и (или) необходимые формулы; кратко отразить исходное условие задания; привести развернутые пояснения хода решения; проанализировать полученные результаты и сформулировать выводы и (или) рекомендации (при необходимости). При решении кейс-заданий в ответе в дополнение к перечисленному следует четко обозначить ключевые факторы / условия, при наличии / соблюдении которых предложенное решение проблемной кейс-ситуации будет эффективным.

Особой формой контактной работы является самостоятельная работа под руководством преподавателя, которая включает тематическую консультацию по дисциплине рабочего учебного плана соответствующего года обучения или разбор заданий отдельного занятия по соответствующей дисциплине, проводимую еженедельно как индивидуально, так и для мелких групп по утвержденному расписанию. Обучающимся рекомендуется посещать такие занятия по необходимости для обеспечения более эффективной подготовки и качества усвоения учебного материала.

Для лучшего освоения теоретического материала необходимо систематически работать с конспектами лекций, осуществлять аналитическую обработку учебной литературы для самостоятельного изучения (аннотирование, рецензирование, реферирование). Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на практическое занятие, в особенности по вопросам, выносимым на самостоятельное изучение. Представленные в практическом занятии вопросы опираются на пройденный лекционный материал, поэтому к ним желательно готовиться после изучения материала соответствующих лекций.

Доклад и реферат представляют собой сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, по-

знавательный интерес к научному познанию. Эссе, в отличие от доклада, предполагает наличие рассуждений выступающего по выбранной проблематике, его авторскую позицию, аргументированную синтезом информации из различных учебных и (или) научных источников. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Готовясь к выступлению с докладом, с эссе или реферативному сообщению, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Начинать подготовку следует составлением плана (конспекта) выступления по изучаемому материалу (вопросу). Далее следует отобрать всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.

Практические советы по подготовке выступления с презентацией:

- согласуйте с преподавателем тему для выступления и подберите актуальную литературу;
- готовьте отдельно: текст доклада, слайды (10-15), раздаточный материал (при необходимости);
- выносите на слайды самую значимую информацию, лучше наглядную (таблицы, схемы и т.п.);
- используйте для презентации сдержанный деловой стиль оформления;
- выступление начинайте с обязательной информации: тема, фамилия и инициалы выступающего;
- соблюдайте структуру выступления в докладе и на презентации: план сообщения; слайды, иллюстрирующие (но не дублирующие) текст выступления; краткие выводы из всего сказанного;
- обязательно указывайте список использованных источников;
- будьте готовы к вопросам по теме выступления;
- соблюдайте тайминг во время выступления: до 7 мин. на выступление и 5 мин.- ответы на вопросы.

Методические рекомендации по подготовке и выполнению контрольной работы

Контрольная работа выступает оценочным средством рубежного контроля знаний, умений и навыков обучающегося, сформированных по итогам изучения модуля или совокупности взаимосвязанных тем дисциплины.

Контрольная работа проводится после завершения изучения тем, входящих в модуль дисциплины, но не реже двух раз в семестр, выполняется студентом самостоятельно, без использования вспомогательных материалов (в том числе учебников или конспектов лекций) в отведенное для этого ограниченное время.

Для подготовки к модульной контрольной работе необходимо повторить теоретический материал лекций и примеры выполнения практических заданий по темам модуля. На контрольной работе необходимо прежде всего внимательно прочитать текст заданий, распределить время на их выполнение и приступить к контрольной работе.

6. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Образовательная деятельность обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется в соответствии с Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 25 апреля 2025 г. № 384 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере науки и высшего образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, локальными нормативными актами Института.

В институте образовательная деятельность обучающихся с ОВЗ осуществляется на основе образовательных программ, адаптированных, при необходимости, для обучения

указанных лиц, с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

В институте созданы специальные условия для получения образования по образовательным программам обучающимися (бакалаврами) с ОВЗ, которые включают в себя использование специальных методов обучения и воспитания, электронные образовательные ресурсы в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья, специальные технические средства обучения, предоставление услуг ассистента (при необходимости), оказывающего обучающимся (бакалаврам) необходимую техническую помощь, обеспечение беспрепятственного доступа в здание института и свободное перемещение.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ОВЗ производится с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме.

7. Организация воспитательной работы в процессе реализации дисциплины как компонента образовательной программы

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Института в рамках реализации дисциплины осуществляется воспитательная работа, направленная на закрепление духовно-нравственных ценностей и (или) развитие высоконравственной личности, способной в полной мере реализовывать свой потенциал и проявить инициативность в условиях современного общества.

Воспитательная работа в рамках реализации дисциплины «Конфликтология в социальной работе» как компонента образовательной программы основана на использовании аксиологического, культурно-исторического, системно-деятельностного и личностно ориентированного подхода с учетом основных принципов воспитания: гуманистической направленности, совместной деятельности участников образовательного процесса, следования нравственному примеру, безопасной жизнедеятельности и инклюзивности.

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 395 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-09672-9. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/601169>
2. Охременко, И. В. Конфликтология : учебник для вузов / И. В. Охременко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 154 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-05147-6. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585796>
3. Распопова, Н. И. Медиация : учебник для вузов / Н. И. Распопова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 204 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-22227-2. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/600920>

б) дополнительная литература:

1. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебник для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 144 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-08403-0. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585421>
2. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебник для вузов / М. М. Кашапов. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 116 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07564-9. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/585901>.
3. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательство Юрайт, 2026. - 200 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-17752-7. - Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/590593>

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Название	Эл.адрес	Режим доступа
Личный кабинет обучающегося ОЧУ ВО «МИП» (СДО на базе LMS Moodle)	https://sdo.mip.institute/	для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет
Федеральный портал «Российское образование»	http://www.edu.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Портал психологических изданий	https://psyjournals.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Репозиторий научных трудов Московского научно-исследовательского института психиатрии	https://mniip.serbsky.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Электронный журнал «Вопросы психологии»	http://www.voppsy.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Сайт Института психологии РАН	https://ipran.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет
Сайт Российского психологического общества	https://psyrus.ru/	свободный, из любой точки, где есть Интернет

8.3. Электронно-библиотечные системы

Название	Эл. адрес	Режим доступа
Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ	https://urait.ru/	для авторизованных пользователей, из любой точки, где есть Интернет

8.4. Перечень комплектов лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, используемого при изучении учебной дисциплины (модуля)

Название ПО	Характер ПО
-------------	-------------

Название ПО	Характер ПО
Microsoft Windows 10 (операционная система)	лицензионное ПО
Microsoft Office (офисное ПО)	лицензионное ПО
Kaspersky Free (антивирусное ПО)	свободно распространяемое отечественное ПО
7-Zip (архиватор)	свободно распространяемое ПО (под лицензией GNU LGPL)
Яндекс Браузер (Интернет-браузер)	свободно распространяемое отечественное ПО
LiveDigital (платформа видеоконференцсвязи)	лицензионное отечественное ПО

8.5. Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Название	Эл. адрес	Режим доступа
Национальная библиографическая база данных научного цитирования, научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://www.elibrary.ru	Ресурс открытого доступа
Интернет-ресурс Российской Государственной Библиотеки	https://www.rsl.ru	Ресурс открытого доступа
Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink	https://link.springer.com	Ресурс открытого доступа
Реферативная база зарубежных научных публикаций	https://www.scilit.net/	Ресурс открытого доступа
Научная электронная библиотека (база научных статей) «КиберЛенинка»	https://cyberleninka.ru/	Ресурс открытого доступа
Некоммерческие интернет-версии справочно-правовой информационной системы КонсультантПлюс	https://www.consultant.ru/online/	Ресурс открытого доступа
Информационно-правовой портал справочно-правовой информационной системы Гарант	https://www.garant.ru	Ресурс открытого доступа

8.6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)	Собственность или оперативное управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка	Полное наименование собственника (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества	Документ - основание возникновения права (реквизиты и срок действия)
1	2	3	4	5	6	7
1	Б1.В.11 Конфликтология в социальной работе	Аудитория 201 Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель: стул с пюпитром для обучающегося - 11 шт., рабочее место преподавателя (стол и стул) - 1 шт., шкаф - 1 шт.; Оборудование и технические средства обучения: ноутбук ASUS VivoBook 17 с доступом к сети «Интернет» - 1 шт., проектор мультимедийный BenQ MS560 - 1 шт., экран для проектора настенный DEXP WM-60 - 1 шт. Программное обеспечение: операционная система Windows 10, пакет офисных программ Microsoft Office, антивирусная программа «Лаборатория Касперского», архиватор 7-Zip (свободная лицензия), Яндекс.Браузер (свободная лицензия), платформа видеокон-	117105, Российская Федерация, город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Донской, шоссе Варшавское, дом 2, помещение 3/1; кадастровый номер 77:05:0001020:3654; Антресоль 1-го этажа, помещение III, комната 1 (Аудитория внутренний № 201; 28,4 кв.м.)	Аренда	Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Московская Бизнес Академия» (АНО ДПО «МБА»), ИНН 9725034765, ОГРН 1207700285143	Договор аренды нежилых помещений № 20-03/26 от 20.03.2026 в редакции Дополнительного соглашения № 1 от 18.06.2026; срок аренды 11 месяцев, с 20.03.2026 по 19.02.2027; государственная регистрация договора аренды не требуется (пункт 2 статьи 651 ГК РФ)

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)	Собственность или оперативное управление, хозяйственное ведение, аренда (субаренда), безвозмездное пользование, практическая подготовка	Полное наименование собственника (арендодателя, ссудодателя) объекта недвижимого имущества	Документ - основание возникновения права (реквизиты и срок действия)
		ференцсвязи LiveDigital				

9. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

9.1. Виды контроля и оценочные средства

Виды контроля	Оценочное средство
Текущий контроль	опрос, тестирование, практико-ориентированные задания, доклад, реферат, эссе
Рубежный контроль	контрольная работа (вопросы, тесты, задания)
Промежуточный контроль	тестирование, практико-ориентированные задания

9.2. Перечень и характеристика оценочных средств

№	Наименование ОС (процесс / конечный продукт)	Краткая характеристика оценочного средства	Контрольно-измерительные материалы
1	Опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Тестовые задания, вопросы по темам, разделам, практико-ориентированные задания
2	Тестирование	Система стандартизированных простых и комплексных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений и владений обучающегося. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.	Тестовые задания
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу, выполняется в письменном виде по предложенным вопросам	Тестовые задания, вопросы по темам, разделам, практико-ориентированные задания
4	Практические задания и кейсы	Частично регламентированное задание по практической подготовке в профессиональной деятельности, имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных	практико-ориентированные задания, кейсы

№	Наименование ОС (процесс / конечный продукт)	Краткая характеристика оценочного средства	Контрольно-измерительные материалы
		научных областей в практическую подготовку, связанную с профессиональной деятельности. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	
5	Доклад	Расширенное письменное или устное сообщение на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих значение для теории науки и практического применения. Представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.	темы докладов; критерии оценки
6	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной учебно-исследовательской темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	темы рефератов; критерии оценки
7	Эссе	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Выполняется индивидуально в письменной форме по выбранной теме.	темы эссе; критерии оценки

9.3. Формы текущего контроля по темам

№	Наименование и содержание по темам (разделам)	Краткое содержание	Формы текущего контроля	Компетенции
1	Тема 1. Конфликт в системе социальной работы	Понятие, структура, функции и типы конфликтов. Специфика конфликтов между получателем услуг, семьей, специалистом, подразделением и ведомством. Конфликт как источник риска и информации об организации помощи.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-5
2	Тема 2. Причины и динамика конфликтов	Противоречие интересов, дефицит ресурсов, неясность ролей, коммуникационные ошибки и нарушение ожиданий. Эскалация, инцидент, открытая стадия и завершение. Ранние признаки.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-5
3	Тема 3. Диагностика конфликтной ситуации	Стороны, предмет, позиции, интересы, потребности, ресурсы и ограничения. Карта конфликта и оценка асимметрии власти. Разграничение фактов, интерпретаций и обвинений.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-5
4	Тема 4. Стратегии поведения и переговоры	Избегание, уступка, конкуренция, компромисс и сотрудничество. Подготовка переговоров, повестка, варианты и критерии соглашения. Фиксация выполнимых договоренностей.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-5
5	Тема 5. Медиационный подход в социальной работе	Добровольность, нейтральность, конфиденциальность и равноправие сторон. Этапы медиационной беседы и проверка исполнимости решения. Ограничения медиации при угрозе и насилии.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-5
6	Тема 6. Профилактика конфликтов	Понятная информация, управление ожиданиями, доступность обратной связи и рассмотрение	Опрос; тестирование; практико-	ПК-5

№	Наименование и содержание по темам (разделам)	Краткое содержание	Формы текущего контроля	Компетенции
	при предоставлении услуг	жалоб. Контроль реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Исправление организационной причины конфликта.	ориентированное задание	
7	Тема 7. Управление конфликтами в подразделении и междисциплинарной команде	Распределение полномочий, профессиональные границы, совещание по случаю и согласование реабилитационного маршрута. Управленческое решение, контроль исполнения и оценка последствий для качества услуг.	Опрос; тестирование; практико-ориентированное задание	ПК-5

9.4. Критерии оценки результатов текущего и рубежного контроля

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Опрос		
обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);	5	Отлично
обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);	4	Хорошо
обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);	3	Удовлетворительно
обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).	2	Неудовлетворительно
Тестирование		
Количество выполненных тестовых заданий		
90-100%	5	Отлично
74-89%	4	Хорошо
60-73%	3	Удовлетворительно
менее 60%	2	Неудовлетворительно
Контрольная работа		
показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие выводы; - работа выполнена грамотно с точки зрения поставленной задачи, т.е. без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета	5	Отлично
показан достаточный уровень знания изученного материала по	4	Хорошо

Критерии оценки	Баллы	Оценка
заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение анализировать проблему и делать обобщающие выводы; - работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов.		
показаны минимальные знания по основным темам контрольной работы; - выполнено не менее половины работы или допущены в ней: а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов	3	Удовлетворительно
число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины работы; - если обучающийся не приступал к выполнению работы или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий	2	Неудовлетворительно
Практические задания, кейсы		
продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);	5	Отлично
грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно	4	Хорошо
обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно	3	Удовлетворительно
обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют	2	Неудовлетворительно
Доклад, реферат, эссе		
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, заявленная тема полностью раскрыта, рассмотрение дискуссионных вопросов по проблеме, сопоставлены различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, научность языка изложения, логичность и последовательность в изложении материала, количество исследованной литературы, в том числе новейших источников по проблеме, четкость выводов, оформление работы соответствует предъявляемым требованиям.	5	Отлично
Соответствие целям и задачам дисциплины, актуальность темы и рассматриваемых проблем, соответствие содержания заявленной теме, научность языка изложения, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, отсутствуют новейшие литературные источники по проблеме, при оформлении работы имеются недочеты.	4	Хорошо
Соответствие целям и задачам дисциплины, содержание работы не в полной мере соответствует заявленной теме, заявленная тема раскрыта недостаточно полно, использовано небольшое количество научных источников, нарушена логичность и последовательность в изложении материала, при оформлении работы имеются недочеты	3	Удовлетворительно
Работа не соответствует целям и задачам дисциплины, содержа-	2	Неудовлетворительно

Критерии оценки	Баллы	Оценка
ние работы не соответствует заявленной теме, содержание работы изложено не научным стилем		

9.5. Процедура и критерии промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме «зачет». Результат определяется по точности использования понятий дисциплины, обоснованности предметного решения, соблюдению профессиональных границ и учету условий конкретной ситуации.

Результат зачета	Критерии оценки образовательных результатов
зачтено, высокий уровень	Ответ полный и точный, профессиональное решение аргументировано и учитывает ограничения ситуации.
зачтено, хороший уровень	Ответ в целом полный, решение обосновано, отдельные неточности не меняют его содержания.
зачтено, достаточный уровень	Основные положения раскрыты, решение допустимо, но аргументация или учет ограничений неполны.
не зачтено	Основные положения не раскрыты, решение не обосновано либо противоречит профессиональным требованиям.

9.6. Критерии достижения результатов обучения

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
	2 (неудовлетворительно)	3 (удовлетворительно)	4 (хорошо)	5 (отлично)
ПК-5.1.				
Знает	Не знает: основы управления организацией социального обслуживания; методы планирования деятельности подразделения; содержание профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	Демонстрирует только частичные знания и понимает: основы управления организацией социального обслуживания; методы планирования деятельности подразделения; содержание профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	Демонстрирует знания и понимает: основы управления организацией социального обслуживания; методы планирования деятельности подразделения; содержание профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании	Владеет полной системой знаний и понимает: основы управления организацией социального обслуживания; методы планирования деятельности подразделения; содержание профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании
Умеет	Не умеет: планировать деятельность подразделения и распределять нагрузку между работниками; организовывать предоставление социальных услуг и социального сопровождения; планировать профилактические мероприятия	Демонстрирует только частичное умение: планировать деятельность подразделения и распределять нагрузку между работниками; организовывать предоставление социальных услуг и социального сопровождения; планировать профилактические мероприятия	Демонстрирует умение: планировать деятельность подразделения и распределять нагрузку между работниками; организовывать предоставление социальных услуг и социального сопровождения; планировать профилактические мероприятия	Умеет: планировать деятельность подразделения и распределять нагрузку между работниками; организовывать предоставление социальных услуг и социального сопровождения; планировать профилактические мероприятия

Показатель оценивания/результаты	Критерии оценивания			
Владеет	Не владеет: навыками планирования и организации работы подразделения; приемами распределения задач между специалистами; методами организации профилактической работы	Демонстрирует только частичное владение: навыками планирования и организации работы подразделения; приемами распределения задач между специалистами; методами организации профилактической работы	Демонстрирует владение: навыками планирования и организации работы подразделения; приемами распределения задач между специалистами; методами организации профилактической работы	Владеет в полной мере: навыками планирования и организации работы подразделения; приемами распределения задач между специалистами; методами организации профилактической работы
ПК-5.2.				
Знает	Не знает: порядок контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; стандарты социальных услуг и показатели их качества; порядок внутреннего контроля качества в организации социального обслуживания	Демонстрирует только частичные знания и понимает: порядок контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; стандарты социальных услуг и показатели их качества; порядок внутреннего контроля качества в организации социального обслуживания	Демонстрирует знания и понимает: порядок контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; стандарты социальных услуг и показатели их качества; порядок внутреннего контроля качества в организации социального обслуживания	Владеет полной системой знаний и понимает: порядок контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; стандарты социальных услуг и показатели их качества; порядок внутреннего контроля качества в организации социального обслуживания
Умеет	Не умеет: контролировать полноту и своевременность предоставления социальных услуг; выявлять отклонения от индивидуальной программы и причины их возникновения; готовить предложения по устранению нарушений	Демонстрирует только частичное умение: контролировать полноту и своевременность предоставления социальных услуг; выявлять отклонения от индивидуальной программы и причины их возникновения; готовить предложения по устранению нарушений	Демонстрирует умение: контролировать полноту и своевременность предоставления социальных услуг; выявлять отклонения от индивидуальной программы и причины их возникновения; готовить предложения по устранению нарушений	Умеет: контролировать полноту и своевременность предоставления социальных услуг; выявлять отклонения от индивидуальной программы и причины их возникновения; готовить предложения по устранению нарушений
Владеет	Не владеет: навыками контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; приемами внутреннего контроля качества социальных услуг; методами документирования результатов контроля	Демонстрирует только частичное владение: навыками контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; приемами внутреннего контроля качества социальных услуг; методами документирования результатов контроля	Демонстрирует владение: навыками контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; приемами внутреннего контроля качества социальных услуг; методами документирования результатов контроля	Владеет в полной мере: навыками контроля реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; приемами внутреннего контроля качества социальных услуг; методами документирования результатов контроля

Показатель оценивания/результаты обучения	Критерии оценивания			
		контроля		
ПК-5.3.				
Знает	Не знает: показатели и методы оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; принципы междисциплинарного взаимодействия специалистов; порядок работы междисциплинарной команды	Демонстрирует только частичные знания и понимает: показатели и методы оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; принципы междисциплинарного взаимодействия специалистов; порядок работы междисциплинарной команды	Демонстрирует знания и понимает: показатели и методы оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; принципы междисциплинарного взаимодействия специалистов; порядок работы междисциплинарной команды	Владеет полной системой знаний и понимает: показатели и методы оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; принципы междисциплинарного взаимодействия специалистов; порядок работы междисциплинарной команды
Умеет	Не умеет: оценивать эффективность реабилитационных и абилитационных мероприятий; организовывать взаимодействие со специалистами смежных профилей; согласовывать реабилитационный маршрут получателя услуг	Демонстрирует только частичное умение: оценивать эффективность реабилитационных и абилитационных мероприятий; организовывать взаимодействие со специалистами смежных профилей; согласовывать реабилитационный маршрут получателя услуг	Демонстрирует умение: оценивать эффективность реабилитационных и абилитационных мероприятий; организовывать взаимодействие со специалистами смежных профилей; согласовывать реабилитационный маршрут получателя услуг	Умеет: оценивать эффективность реабилитационных и абилитационных мероприятий; организовывать взаимодействие со специалистами смежных профилей; согласовывать реабилитационный маршрут получателя услуг
Владеет	Не владеет: методами оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; навыками работы в междисциплинарной команде; приемами согласования решений между специалистами разных профилей	Демонстрирует только частичное владение: методами оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; навыками работы в междисциплинарной команде; приемами согласования решений между специалистами разных профилей	Демонстрирует владение: методами оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; навыками работы в междисциплинарной команде; приемами согласования решений между специалистами разных профилей	Владеет в полной мере: методами оценки эффективности социальной реабилитации и абилитации; навыками работы в междисциплинарной команде; приемами согласования решений между специалистами разных профилей

9.7. Типовые контрольные задания

Примерные практико-ориентированные задания:

1. Получательница социального обслуживания на дому 79 лет и ее дочь за месяц высказали три устные претензии и подали одну письменную жалобу: социальный работник приходит в разное время и приносит не все продукты из списка. Работник поясняет, что время визита согласовано устно «в первой половине дня», а дочь каждый раз дополняет список сверх согласованного объема покупок. Постройте карту конфликта между получателем услуги и организацией, разделив позиции, интересы и проверяемые факты.

2. Сын 86-летнего получателя после двух отмененных без предупреждения визитов подал жалобу, затем на собрании жильцов обвинил социального работника в краже и потребовал его увольнения; работник в ответ заявил заведующей, что больше не пойдет в эту семью. Определите стадию эскалации и выберите действие руководителя подразделения, которое не усиливает противостояние.

3. После пересмотра индивидуальной программы число визитов к 84-летнему получателю сократилось с пяти до трех в неделю, так как после перелома у него частично восстановилась способность к самообслуживанию. Внук получателя требует от отделения вернуть прежний график и намерен обжаловать решение. Подготовьте переговорную повестку по спору о выполнении индивидуальной программы предоставления социальных услуг, укажите объективные критерии решения и полномочия сторон переговоров.

4. Бывшие супруги спорят о порядке общения отца с 9-летним сыном, который посещает отделение психолого-педагогической помощи. Мать сообщила специалисту, что на последней встрече отец толкнул ее и пригрозил забрать ребенка; отец предлагает «решить все через медиатора», мать не работает и материально зависит от него. Оцените применимость медиационного подхода в ситуации неравенства ресурсов и возможной угрозы и определите первоочередные действия специалиста.

5. За полугодие в отделение дневного пребывания поступило 11 жалоб, из них 8 на отмену занятий без предупреждения. Занятия отменяются, когда специалистов направляют на выездные мероприятия, а об отмене сообщают в день занятия через групповой чат, которым пользуются не все семьи. Выявите организационную причину повторяющихся жалоб и предложите профилактическое изменение процесса.

6. В реабилитационном маршруте 17-летнего подростка с инвалидностью психолог настаивает на курсе занятий по снижению тревожности, специалист по социальной реабилитации - на трудовых пробах в мастерской, а мать требует начать с подготовки к поступлению в колледж. Маршрут не согласован четвертую неделю, подросток пропускает занятия. Согласуйте разногласие специалистов по реабилитационному маршруту, зафиксировав полномочия и критерий контроля.

7. Социальный работник со стажем 12 лет отказывается принять двух новых получа-

телей, ссылаясь на перегрузку: у него 11 получателей, у коллег по 8-9. Заведующая отделением считает отказ нарушением трудовой дисциплины и готовит докладную записку. Определите тип и предмет конфликта, выберите стратегию поведения заведующей и сформулируйте текст выполнимой договоренности между заведующей и работником.

8. При плановой проверке реализации индивидуальных программ выявлено, что у 6 из 40 получателей отделения услуга по сопровождению в медицинскую организацию не предоставлялась более месяца, двое из них подали жалобы. Социальные работники объясняют это отсутствием служебного транспорта по четвергам. Оформите результаты контроля (отклонение, причина, риск конфликта), подготовьте предложения по устранению нарушений и определите показатель, по которому через месяц будет оценен результат.

Примерные вопросы к промежуточной аттестации:

1. Понятие конфликта и его структурные элементы: участники, предмет, объект, условия, образы конфликтной ситуации.
2. Конструктивные и деструктивные функции конфликта в организации социального обслуживания.
3. Типология конфликтов по субъектам и по расположению участников в служебной иерархии.
4. Специфика конфликтов между получателем социальных услуг, его семьей, специалистом, подразделением и ведомством.
5. Конфликт как источник информации о сбоях в организации социальной помощи.
6. Причины конфликтов в социальной работе: противоречие интересов, дефицит ресурсов, неясность ролей, коммуникационные ошибки, нарушение ожиданий.
7. Динамика конфликта: латентный период, инцидент, эскалация, завершение, постконфликтный период.
8. Ранние признаки конфликта в отношениях с получателем услуг и в рабочей команде.
9. Формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, затухание, устранение.
10. Алгоритм диагностики конфликтной ситуации: стороны, предмет, позиции, интересы, потребности, ресурсы и ограничения.
11. Карта конфликта: порядок построения и использование в работе со случаем.
12. Асимметрия власти в конфликте получателя услуг с организацией и способы ее учета.
13. Разграничение фактов, интерпретаций и обвинений при сборе сведений о конфликте.

14. Стратегии поведения в конфликте по модели К. Томаса и Р. Килманна и условия уместности каждой стратегии.

15. Метод принципиальных переговоров: основные правила и их применение в спорах о социальных услугах.

16. Подготовка переговоров: цели сторон, повестка, варианты решения, критерии соглашения.

17. Требования к выполнимой договоренности и способы ее фиксации.

18. Принципы процедуры медиации по Федеральному закону от 27.07.2010 № 193-ФЗ и их соблюдение в социальной работе.

19. Этапы медиационной беседы и задачи медиатора на каждом этапе.

20. Медиативное соглашение: содержание, форма и проверка исполнимости.

21. Ограничения медиационного подхода при угрозе, насилии и неравенстве сторон.

22. Информирование получателя и управление ожиданиями как средства профилактики конфликтов при предоставлении социальных услуг.

23. Организация обратной связи и рассмотрения жалоб получателей в организации социального обслуживания.

24. Контроль реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг как средство предупреждения конфликтов.

25. Выявление и устранение организационной причины повторяющихся конфликтов.

26. Распределение полномочий и профессиональные границы специалистов в междисциплинарной команде.

27. Совещание по случаю как инструмент согласования реабилитационного маршрута.

28. Управленческое решение по конфликту в подразделении: подготовка, принятие, контроль исполнения.

29. Оценка последствий управленческого решения по конфликту для качества социальных услуг и эффективности реабилитации.

9.8. Примерный перечень тестовых заданий

Типы заданий	Время выполнения заданий (мин.)	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа	2	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.
Задание закрытого типа с выбором 2 вариантов ответа	3	Полное совпадение с верным ответом оценивается 2 баллом; если допущена 1 ошибки - 1 балл; более 1 ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов.
Задание открытого типа на до-	4	Полный правильный ответ на задание оценивается 2

Типы заданий	Время выполнения заданий (мин.)	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
полнение считается верным		баллами; если допущены ошибки или ответ отсутствует - 0 баллов
Задание закрытого типа на установление соответствия	6	Полное совпадение с верным ответом оценивается 3 балла; если допущена 1 ошибка - 2 балла, если допущены 2 ошибки -1 балл, если допущены более 2 ошибок или ответ отсутствует - 0 баллов.
Задание закрытого типа (практико-ориентированные задания, кейсы)	5	Совпадение с верным ответом оценивается 5 баллов; неверный ответ или его отсутствие - 0 баллов.

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
ПК-5, задание 1	В) образами конфликтной ситуации	Социальный работник убежден, что семья ищет повод для жалоб, а семья уверена, что работник равнодушен к их матери. Как в структуре конфликта называются такие субъективные представления сторон о ситуации? А) позициями сторон конфликта; Б) интересами сторон конфликта; В) образами конфликтной ситуации; Г) условиями протекания конфликта
ПК-5, задание 2	Б) реалистическим	Сын получателя добивается конкретного результата - замены социального работника, а не разрядки накопившегося раздражения. Каким в типологии Л. Козера является такой конфликт? А) нереалистическим; Б) реалистическим; В) деструктивным; Г) смещенным
ПК-5, задание 3	А) сокращение обмена сведениями по общим случаям	Какое явление в работе междисциплинарной команды относится к ранним признакам назревающего конфликта? А) сокращение обмена сведениями по общим случаям; Б) открытый спор специалистов на совещании по случаю; В) подача служебной записки на коллегу руководителю; Г) обращение специалиста за плановой супервизией
ПК-5, задание 4	Г) разрешение конфликта	Какая форма завершения конфликта предполагает, что противоречие устраняют сами участники без участия третьей стороны? А) урегулирование конфликта; Б) затухание конфликта; В) подавление конфликта; Г) разрешение конфликта
ПК-5, задание 5	В) различия сторон в доступе к ресурсам и решениям	Что анализирует специалист при оценке асимметрии власти в конфликте получательницы с организацией социального обслуживания? А) различия сторон в эмоциональных реакциях на спор; Б) число жалоб, поданных каждой из сторон; В) различия сторон в доступе к ресурсам и решениям; Г) продолжительность отношений между сторонами
ПК-5, задание 6	Б) «Почему для вас важно именно это решение?»	Какой вопрос специалиста помогает перейти от позиции стороны к ее интересу? А) «Кто первым нарушил прежнюю договоренность?»; Б) «Почему для вас важно именно это решение?»; В) «Согласны ли вы с решением руководителя?»; Г) «Сколько раз за месяц это повторялось?»
ПК-5,	А) предмет спора малозначим, а	В каком случае стратегия избегания в конфликте наиболее

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
задание 7	затраты на спор велики	лее уместна? А) предмет спора малозначим, а затраты на спор велики; Б) спор касается безопасности получателя социальных услуг; В) от решения зависит выполнение индивидуальной программы; Г) стороны заинтересованы в долгосрочном сотрудничестве
ПК-5, задание 8	Г) помогает сторонам самим найти приемлемое решение	Какое действие соответствует роли медиатора в споре получателя услуг с организацией? А) выносит решение по спору, обязательное для сторон; Б) устанавливает, какая из сторон нарушила договор; В) дает сторонам юридические консультации по спору; Г) помогает сторонам самим найти приемлемое решение
ПК-5, задание 9	В) для гражданина рекомендательный, для поставщика обязательный	Какой характер имеет индивидуальная программа предоставления социальных услуг для гражданина и для поставщика социальных услуг? А) для гражданина обязательный, для поставщика рекомендательный; Б) для гражданина обязательный, для поставщика обязательный; В) для гражданина рекомендательный, для поставщика обязательный; Г) для гражданина рекомендательный, для поставщика рекомендательный
ПК-5, задание 10	Б) совет получателю отменить препарат, назначенный врачом	Какое действие социального работника в междисциплинарной команде выходит за пределы его профессиональных границ? А) сообщение лечащему врачу о жалобах получателя на самочувствие; Б) совет получателю отменить препарат, назначенный врачом; В) сопровождение получателя на прием к лечащему врачу; Г) помощь в приобретении лекарств по назначению врача
ПК-5, задание 11	В) пересмотр порядка взаимодействия с семьями; Г) сплочение команды при решении общей проблемы	Какие два последствия конфликта получателей услуг с отделением относятся к конструктивным? А) снижение доверия получателей к специалистам; Б) рост эмоционального напряжения в коллективе; В) пересмотр порядка взаимодействия с семьями; Г) сплочение команды при решении общей проблемы
ПК-5, задание 12	А) расширение круга вопросов, по которым спорят стороны; Б) переход от обсуждения дела к оценке личности оппонента	Какие два признака указывают на эскалацию конфликта между семьей получателя и отделением? А) расширение круга вопросов, по которым спорят стороны; Б) переход от обсуждения дела к оценке личности оппонента; В) согласие сторон выслушать и обсудить интересы друг друга; Г) совместное обращение сторон к нейтральному посреднику
ПК-5, задание 13	А) получатель трижды за месяц не открыл дверь в назначенное время; В) в журнале визитов нет отметок за 5 и 12 марта текущего года	Какие два высказывания специалиста фиксируют факты, а не интерпретации или обвинения? А) получатель трижды за месяц не открыл дверь в назначенное время; Б) получатель намеренно срывает визиты, чтобы сменить работника; В) в журнале визитов нет отметок за 5 и 12 марта текущего года; Г) дочь получателя настраивает отца против социального

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
		работника
ПК-5, задание 14	Б) право выбрать другого поставщика социальных услуг; Г) право отказаться от предоставления социальных услуг	Какие два права, закрепленные Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», дают получателю ресурс влияния в конфликте с поставщиком? А) право назначить конкретного социального работника; Б) право выбрать другого поставщика социальных услуг; В) право единолично изменить объем услуг программы; Г) право отказаться от предоставления социальных услуг
ПК-5, задание 15	А) отделять людей от обсуждаемой проблемы; Г) разрабатывать варианты, выгодные обеим сторонам	Какие два правила относятся к методу принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри? А) отделять людей от обсуждаемой проблемы; Б) начинать с жесткой и завышенной исходной позиции; В) требовать уступки как условие продолжения беседы; Г) разрабатывать варианты, выгодные обеим сторонам
ПК-5, задание 16	Б) добровольность участия сторон; В) беспристрастность медиатора	Какие два принципа проведения процедуры медиации названы в Федеральном законе «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»? А) обязательность решения медиатора; Б) добровольность участия сторон; В) беспристрастность медиатора; Г) приоритет интересов слабой стороны
ПК-5, задание 17	В) разъяснение состава, объема и сроков услуг по программе; Г) согласование с получателем графика и времени визитов	Какие две меры при заключении договора о предоставлении социальных услуг снижают риск последующих конфликтов с получателем? (выберите два верных ответа) А) устное согласование условий без их записи в договоре; Б) сокращение числа встреч с получателем до подписания; В) разъяснение состава, объема и сроков услуг по программе; Г) согласование с получателем графика и времени визитов
ПК-5, задание 18	А) результаты проверки изложенных в жалобе фактов; Б) принятые меры и сроки устранения нарушения	Какие два элемента ответа на жалобу получателя снижают риск продолжения конфликта? А) результаты проверки изложенных в жалобе фактов; Б) принятые меры и сроки устранения нарушения; В) оценка личных качеств и мотивов заявителя; Г) ссылка на высокую загруженность персонала
ПК-5, задание 19	А) соблюдение сроков мероприятий реабилитационного маршрута; В) число обоснованных жалоб получателей после решения	По каким двум показателям руководитель оценивает последствия решения по конфликту в команде для качества услуг? (выберите два верных ответа) А) соблюдение сроков мероприятий реабилитационного маршрута; Б) число совещаний, проведенных по конфликту в команде; В) число обоснованных жалоб получателей после решения; Г) объем служебной переписки между специалистами
ПК-5, задание 20	Б) проверка выполнения поручений участникам спора; Г) заслушивание отчетов исполнителей о ходе работы	Какие два действия руководителя относятся к контролю исполнения решения, принятого по конфликту в междисциплинарной команде? А) поиск сотрудника, виновного в возникновении спора; Б) проверка выполнения поручений участникам спора; В) повторный сбор мнений о причинах разногласия; Г) заслушивание отчетов исполнителей о ходе работы
ПК-5, задание 21	вертикальным	Конфликт между заведующим отделением и подчиненным ему социальным работником по расположению участников в служебной иерархии называется ... конфликтом. (задание на дополнение, впишите ответ)

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
ПК-5, задание 22	инцидент	Событие, которое переводит существующее противоречие в открытое противоборство сторон (например, отказ специалиста принять заявление, после которого родственник получателя требует вызвать руководителя), называется ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 23	конфликтогены	Слова, действия или бездействие, способные привести к конфликту (например, пренебрежительный тон или невыполненное обещание), в конфликтологии называются ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 24	карта конфликта	Графическая схема для анализа конфликта, в центре которой записывают проблему, а вокруг нее участников с их потребностями и опасениями, называется ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 25	повестка	Согласованный сторонами перечень вопросов для обсуждения на переговорах и порядок их рассмотрения называется ... переговоров. (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 26	рефрейминг	Прием, при котором посредник переводит обвинительное высказывание стороны в нейтральную формулировку ее интереса, обозначается англоязычным по происхождению термином ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 27	кокус	Отдельная встреча медиатора с одной из сторон, проводимая в ходе процедуры медиации без участия другой стороны, обозначается заимствованным из английского языка термином ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 28	медиативное соглашение	Соглашение, достигнутое сторонами в результате процедуры медиации и оформленное в письменной форме, называется ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 29	обратной	Регулярно действующий канал, по которому получатели сообщают поставщику свои оценки, замечания и предложения о качестве услуг до перерастания недовольства в открытый спор, называют ... связью. (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 30	делегирование	Передача руководителем подразделения части своих полномочий и ответственности за решение задачи подчиненному специалисту называется ... (задание на дополнение, впишите ответ)
ПК-5, задание 31	1-Г; 2-А; 3-Б; 4-В	Тип конфликта по субъектам и пример из практики социальной работы. Установите соответствие. 1) внутриличностный; 2) межличностный; 3) между личностью и группой; 4) межгрупповой. Варианты: А) два специалиста спорят о порядке замены друг друга в период отпуска; Б) специалист открыто отказывается выполнять решения коллектива отделения; В) два отделения спорят о закреплении общего кабинета для групповых занятий; Г) работник колеблется между требованием регламента и просьбой получателя
ПК-5, задание 32	1-В; 2-А; 3-Г; 4-Б	Стороны конфликта в социальной сфере и типичный предмет их спора. Установите соответствие. 1) получатель услуг и поставщик; 2) получатель и его родственники; 3) специалисты одной команды; 4) организации разных ведомств. Варианты:

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
		А) распоряжение пенсией и имуществом пожилого человека; Б) разграничение ответственности за сопровождение; В) качество и своевременность оказанных услуг; Г) распределение задач и методов работы по случаю
ПК-5, задание 33	1-Б; 2-Г; 3-А; 4-В	Причина конфликта и пример ее проявления в организации социального обслуживания. Установите соответствие. 1) дефицит ресурсов; 2) неясность ролей; 3) нарушение ожиданий; 4) коммуникационная ошибка. Варианты: А) семья рассчитывала на прогулки с отцом, не предусмотренные договором; Б) на трех специалистов отделения выделен один служебный компьютер; В) о переносе визита сообщили соседке, а не самому получателю; Г) не определено, кто из специалистов договаривается с поликлиникой
ПК-5, задание 34	1-В; 2-Г; 3-А; 4-Б	Элемент анализа конфликта и сведения из случая: родители ребенка с инвалидностью спорят с отделением о времени реабилитационных занятий. Установите соответствие. 1) предмет конфликта; 2) позиция родителей; 3) интерес родителей; 4) ограничение. Варианты: А) возможность матери сохранить работу на полный день; Б) расписание специалистов утверждено до конца полугодия; В) время проведения реабилитационных занятий ребенка; Г) требование перенести занятия на вечернее время
ПК-5, задание 35	1-Г; 2-В; 3-А; 4-Б	Стратегия поведения в конфликте по модели К. Томаса и Р. Килманна и ее характеристика. Установите соответствие. 1) избегание; 2) уступка; 3) конкуренция; 4) сотрудничество. Варианты: А) достижение своих интересов без учета интересов партнера; Б) высокая ориентация и на свои интересы, и на интересы партнера; В) отказ от своих интересов ради удовлетворения интересов партнера; Г) низкая ориентация и на свои интересы, и на интересы партнера
ПК-5, задание 36	1-Б; 2-В; 3-Г; 4-А	Прием коммуникации в переговорах и пример реплики. Установите соответствие. 1) Я-высказывание; 2) перефразирование; 3) отражение чувств; 4) резюмирование. Варианты: А) «Итак, мы договорились о графике, замене и способе

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
		связи»; Б) «Меня тревожит, что визит сорвался, давайте договоримся о графике»; В) «Если я правильно понял, вы хотите заранее знать время визита»; Г) «Похоже, отмена визита вас сильно расстроила и обидела»
ПК-5, задание 37	1-В; 2-Г; 3-Б; 4-А	Этап медиационной беседы и его содержание. Установите соответствие. 1) вступительное слово медиатора; 2) изложение сторонами ситуации; 3) выявление интересов; 4) выработка решения. Варианты: А) поиск вариантов и проверка их исполнимости сторонами; Б) уточнение потребностей и опасений, стоящих за требованиями; В) разъяснение правил, роли медиатора и принципов процедуры; Г) каждая сторона описывает спор со своей точки зрения
ПК-5, задание 38	1-Г; 2-В; 3-Б; 4-А	Инструмент профилактики конфликтов и его назначение. Установите соответствие. 1) памятка о порядке обслуживания; 2) анкетирование получателей; 3) журнал учета обращений; 4) разбор жалобы с исполнителем. Варианты: А) выяснение причины конкретного сбоя в обслуживании; Б) контроль сроков и результатов рассмотрения жалоб; В) регулярная оценка удовлетворенности качеством услуг; Г) доведение до получателя правил и контактов отделения
ПК-5, задание 39	1-Б; 2-А; 3-Г; 4-В	Причина конфликта в подразделении и управленческая мера по ее устранению. Установите соответствие. 1) двойное подчинение специалиста; 2) разрозненное хранение сведений о случае; 3) затянувшийся личный спор двух сотрудников; 4) незнание новыми сотрудниками правил отделения. Варианты: А) ведение общего электронного дела получателя; Б) единый порядок постановки задач через заведующего; В) наставничество и ознакомление с регламентами; Г) беседы с каждым и совместная встреча с руководителем
ПК-5, задание 40	1-Г; 2-А; 3-Б; 4-В	Специалист междисциплинарной команды и его зона ответственности в реабилитационном маршруте. Установите соответствие. 1) психолог; 2) логопед; 3) специалист по социальной работе; 4) инструктор по трудовой терапии. Варианты: А) восстановление и развитие речевых навыков; Б) организация услуг и взаимодействие с ведомствами; В) трудовые пробы и обучение трудовым навыкам; Г) психологическая диагностика и коррекция состояния
ПК-5,	Г) как сигнал о сбое в организации	За квартал в отделение социального обслуживания на

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
задание 41	замен	дому поступило пять жалоб от разных семей. Во всех жалобах сказано, что социального работника заменяли без предупреждения, а новый специалист не знал прежних договоренностей с получателем. Руководитель рассматривает каждую жалобу отдельно как личный спор заявителя и работника. Как правильно оценить эти конфликты? А) как следствие завышенных требований семей; Б) как проявление низкой дисциплины работников; В) как случайное совпадение отдельных жалоб; Г) как сигнал о сбое в организации замен
ПК-5, задание 42	В) встретиться с дочерью и разобрать претензии по существу	Во время уборки у получательницы разбилась ваза. Ее дочь подала жалобу, затем разместила в районном чате пост с фамилией социального работника и оскорбительными оценками, а работник требует от руководителя ответить в том же чате. Какое действие руководителя отделения снизит напряженность, а не усилит противостояние? А) опубликовать в том же чате опровержение от имени отделения; Б) поручить работнику подать заявление об оскорблении; В) встретиться с дочерью и разобрать претензии по существу; Г) приостановить обслуживание до удаления публикации
ПК-5, задание 43	Б) уход на дому с тревожной кнопкой и визитами в дни отъезда сына	Сын 82-летней получательницы требует перевести мать в стационарную организацию социального обслуживания, мать отказывается. В беседе сын говорит, что боится ее падений ночью во время своих командировок, а мать не хочет терять соседей и привычный дом. Какой вариант решения отвечает интересам обеих сторон? А) перевод матери в стационарную организацию по требованию сына; Б) уход на дому с тревожной кнопкой и визитами в дни отъезда сына; В) сохранение прежнего графика визитов без каких-либо изменений; Г) ежедневные звонки работника сыну при прежнем графике визитов
ПК-5, задание 44	А) не указаны действия, сроки и исполнители	После переговоров социальный работник и дочь получателя подписали договоренность: «Стороны обязуются улучшить взаимодействие и уважать друг друга». Через месяц спор о времени визитов возобновился. В чем основной недостаток договоренности? А) не указаны действия, сроки и исполнители; Б) не зафиксировано признание вины одной из сторон; В) не указана ответственность дочери за нарушения; Г) не согласована с уполномоченным органом субъекта
ПК-5, задание 45	Г) ссылка на оценку нуждаемости в индивидуальной программе	Сын получателя требует, чтобы социальный работник ежедневно готовил отцу горячую пищу, хотя индивидуальной программой помощь в приготовлении пищи предусмотрена три раза в неделю. Руководитель отделения хочет опереться в переговорах на объективный критерий. Какой довод соответствует этому приему? А) ссылка на личный опыт руководителя в подобных случаях; Б) ссылка на мнение других семей, обслуживаемых отделением; В) ссылка на загруженность работника другими получателями; Г) ссылка на оценку нуждаемости в индивидуальной про-

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
		грамме
ПК-5, задание 46	В) встреча неуместна до обеспечения безопасности женщины	При обслуживании семьи социальный работник узнал, что муж получательницы неоднократно угрожал ей расправой. Супруги спорят о порядке пользования квартирой, и специалист предлагает провести с ними совместную медиационную встречу. Как оценить это предложение? А) встреча неуместна, так как спор касается имущества; Б) встреча уместна при участии опытного медиатора; В) встреча неуместна до обеспечения безопасности женщины; Г) встреча уместна, если оба супруга дадут на нее согласие
ПК-5, задание 47	Б) раскрыть сведения при наличии согласия обеих сторон	Специалист отделения провел медиацию между пожилой получательницей и ее взрослой дочерью, стороны пришли к соглашению. Руководитель отделения просит медиатора пересказать, какие претензии высказывала каждая сторона в ходе беседы. Как должен поступить медиатор? А) пересказать претензии, поскольку спор уже урегулирован; Б) раскрыть сведения при наличии согласия обеих сторон; В) пересказать претензии, так как он работник отделения; Г) передать руководителю свои записи без комментариев
ПК-5, задание 48	А) перераспределить адреса с учетом маршрутов	За два месяца от получателей одного участка поступило семь жалоб на опоздания социального работника. Проверка показала, что после перераспределения участков у него 14 адресов в разных концах района, а у коллег по 8 адресов. Какое решение руководителя устраняет причину конфликта? А) перераспределить адреса с учетом маршрутов; Б) объявить работнику замечание за нарушение графика; В) предложить получателям сменить поставщика услуг; Г) разъяснить получателям допустимость опозданий
ПК-5, задание 49	Г) известить получательницу и наладить порядок замещения	При контроле реализации индивидуальной программы установлено, что в течение месяца продукты получательнице покупали раз в неделю вместо двух раз, предусмотренных программой: ее социальный работник замещал заболевшую коллегу на другом участке. Жалоб от получательницы не поступало. Какое решение руководителя предупредит конфликт? А) отложить разбор до поступления жалобы от получательницы; Б) объявить работнику выговор за срыв графика визитов; В) исключить закупку продуктов из программы получательницы; Г) известить получательницу и наладить порядок замещения
ПК-5, задание 50	В) обсудить случай на совещании и утвердить единый план	Инструктор по адаптивной физической культуре и специалист по социальной реабилитации составили для получателя, перенесшего инсульт, отдельные планы занятий. Планы не согласованы между собой: занятия назначены на одни и те же дни, получатель устает и пропускает их, каждый специалист считает свой план приоритетным. Какое действие руководителя разрешит конфликт с пользой для получателя? А) сохранить план специалиста с большим стажем работы; Б) предложить получателю самому выбрать один из пла-

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса
		нов; В) обсудить случай на совещании и утвердить единый план; Г) сократить вдвое число занятий по каждому из планов